



LA CONTAGION ÉMOTIONNELLE
ANALYSE DE L'INFLUENCE DU NIVEAU DE STRESS PERÇU SUR LA
SENSIBILITÉ AU PROCESSUS DE CONTAGION ÉMOTIONNELLE

Mémoire présenté
dans le cadre du programme de maîtrise en gestion des personnes en milieu de travail
en vue de l'obtention du grade de maître ès sciences

PAR
© ALEXANDRE RAYMOND

Septembre 2017

Composition du jury :

Catherine Beaudry, présidente du jury, Université du Québec à Rimouski

Andrée-Ann Deschênes, directeur de recherche, Université du Québec à Rimouski

Bruno Urli, membre du jury, Université du Québec à Rimouski

Dépôt initial le 24 avril 2017

Dépôt final le 21 novembre 2017

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À RIMOUSKI
Service de la bibliothèque

Avertissement

La diffusion de ce mémoire ou de cette thèse se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire « *Autorisation de reproduire et de diffuser un rapport, un mémoire ou une thèse* ». En signant ce formulaire, l'auteur concède à l'Université du Québec à Rimouski une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de son travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, l'auteur autorise l'Université du Québec à Rimouski à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de son travail de recherche à des fins non commerciales sur quelques supports que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de la part de l'auteur à ses droits moraux ni à ses droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, l'auteur conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont il possède un exemplaire.

À Milèna Daisy Levesque

RÉSUMÉ

Les effets nocifs du stress sur la santé des travailleurs exercent un impact non négligeable au sein des équipes de travail modernes (Wang, Gelfand, Hanges, Ostroff, Liao, & Zang, 2011). Or, il est possible pour une personne vivant du stress dans un environnement donné, de transmettre celui-ci à d'autres individus occupant le même espace social (Bakker, Westman, Hetty van Emmerik, & Peeters, 2009). Ce processus nommé contagion émotionnelle se définit comme étant une tendance à imiter et à se synchroniser de manière inconsciente avec un autre individu (Hatfield, Cacioppo, & Rapson, 1993). La présente étude s'intéresse à l'analyse du lien entre le stress perçu et la vulnérabilité à la contagion émotionnelle. Le stress, se définit comme une réponse non spécifique du corps à l'ensemble des demandes que celui-ci reçoit (Selye, 1973). Ainsi, l'hypothèse 1 se présente comme suit : Le niveau de stress perçu a une relation significative sur la sensibilité à la contagion émotionnelle des participants tandis que l'hypothèse 2 se présente de la manière suivante : La sensibilité à la contagion émotionnelle des émotions négatives est corrélée plus fortement que celle issue des émotions positives en fonction du niveau de stress perçu. Afin de tester ces hypothèses, trois échelles de mesure sont utilisées. La première est une échelle de mesure globale du stress perçu développé par Cohen, Kamarck, & Mermelstein (1983). La seconde est une échelle de mesure du stress (DASS) mis à point par Lovibond et Lovibond (1995). La troisième est une échelle de mesure de la sensibilité à la contagion émotionnelle de Doherty (1997). Cette étude a été menée sur un échantillon de 197 étudiants universitaires. Les résultats obtenus, au terme de cette étude, rejoignent, sur certains points, ceux de quelques études antérieures. Ainsi, le niveau de stress perçu a une relation significative sur la sensibilité à la contagion émotionnelle des participants. Plus précisément, cette étude a permis de faire ressortir un lien statistiquement satisfaisant pour les émotions négatives de la tristesse, de la colère et de la peur en plus de faire ressortir un lien plus faible et négatif pour les émotions positives de la joie et de l'amour. Ces résultats permettent donc de valider le lien entre le stress perçu et la sensibilité à la contagion émotionnelle. En effet, selon les résultats de cette étude, il est permis de conclure que le stress permet d'influencer la sensibilité à la contagion émotionnelle d'un individu, et ce, principalement, au niveau des émotions négatives.

Mots clés : Contagion émotionnelle, transfert affectif, stress, émotions, transmission du stress, transmission émotions positives, transmission émotions négatives, sensibilité à la contagion émotionnelle

ABSTRACT

Stress in the modern working environment can have a great impact on team members and individuals (Wang, Gelfand, Hanges, Ostroff, Liao, & Zang, 2011). Indeed, it is possible for a team member who's experiencing stress to transfer it to their colleague sharing the same work environment (Bakker, Westman, Hetty van Emmerik, & Peeters, 2009). This process named emotional contagion is defined as the tendency to automatically mimic and synchronize facial expressions, vocalizations, postures, and movements with those of another person and, consequently, to converge emotionally (Hatfield, Cacioppo, & Rapson, 1993). This particular study focus on the correlation between perceived stress and susceptibility to emotional contagion. Stress is defined here as the non-specific response of the body to any demand for change (Selye, 1973). Hypothesis 1 proposes that the perceived stress level will be related to emotional susceptibility to emotional contagion while hypothesis 2 propose that unpleasant emotions will have a stronger correlational link toward perceived stress than pleasant one's. In order to test these hypothesis, three rating scale are use. The first one is the global measure of perceived stress by Cohen, Kamarck, & Mermelstein (1983). The second one is the Depression Anxiety Stress Scale (DASS) by Lovibond et Lovibond (1995). The third one is the emotional contagion scale by Doherty (1997). A sample of 197 students from the University of Québec at Rimouski took part in this study. This experience ends up with results similar to those obtained in past studies. The results show a significant correlation between perceived stress and susceptibility to emotional contagion. Also, the results indicate a significantly stronger correlation between perceived stress and unpleasant emotions than those obtained with pleasant emotions.

Keywords : Emotional Contagion, Mood linkage, Stress, Mood, Emotion, Susceptibility to emotional contagion, Crossover

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ.....	xii
ABSTRACT	xiii
TABLE DES MATIÈRES.....	xv
LISTE DES TABLEAUX	xviii
INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	1
CHAPITRE 1 PROBLÉMATIQUE DE RECHERCHE.....	4
1.1 MISE EN SITUATION	4
1.2 PROBLÈME SPÉCIFIQUE DE RECHERCHE	8
1.3 L'UTILITÉ DE LA RECHERCHE.....	9
1.4 QUESTION DE RECHERCHE	9
CHAPITRE 2 CADRE THÉORIQUE	10
2.1 CADRE CONCEPTUEL.....	10
2.1.1 Le stress	11
2.1.2 La contagion émotionnelle	19
2.2 RECENSION DES ÉCRITS.....	32
2.2.1 Étude de A. Bartel et Saavedra, 2000.....	34
2.2.2 Étude de Pugh, 2001	37
2.2.3 Étude de Barsade, 2002	39
2.2.4 Étude de Hennig-Thurau, Groth, Paul & D. Gremier, 2006	41
2.2.5 Étude de Bruder, Dosmukhambetova, Manstead & Nerb, 2012	44

2.2.6	Étude de Bakker, Schaufeli, Sixma & Bosveld, 2001	45
2.3	OBJECTIF DE RECHERCHE	47
2.4	HYPOTHESES DE LA RECHERCHE	47
CHAPITRE 3 MÉTHODOLOGIE.....		49
3.1	LE DEVIS DE RECHERCHE	49
3.1.1	Les participants de l'étude	50
3.2	LA MISE EN APPLICATION DE LA METHODE SELECTIONNEE	54
3.2.1	Instruments de mesure.....	54
3.2.2	Déroulement de l'expérimentation	57
3.2.3	Plan d'analyse des données	57
3.3	CONSIDERATION ETHIQUE DE LA RECHERCHE	58
CHAPITRE 4 RÉSULTATS		60
4.1	ANALYSE DESCRIPTIVE	60
4.2	ANALYSE CORRÉLATIONNELLE.....	62
CHAPITRE 5 DISCUSSION		70
5.1	INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS	70
5.2	APPORT DE LA RECHERCHE	73
5.3	LIMITES DE LA RECHERCHE.....	74
5.4	PISTES DE RECHERCHE FUTURES.....	75
CONCLUSION GÉNÉRALE		77
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES		79
ANNEXE.....		88

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	Distribution des participants selon le sexe	50
Tableau 2	Distribution des participants selon le domaine d'étude	51
Tableau 3	Distribution des participants occupant un poste de gestion	52
Tableau 4	Analyse des moyennes et écarts-types des variables à l'étude	60
Tableau 5	Analyse de corrélation entre le stress perçu et la contagion émotionnelle : Cohen et al. (1983)	62
Tableau 6	Analyse de corrélation entre le stress perçu et la contagion émotionnelle : Lovibond et Lovibond (1995)	64
Tableau 7	Analyse de corrélation entre les sous-dimensions du stress de Lovibond et Lovibond (1995) et la contagion émotionnelle	66

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Les émotions vécues au travail comme dans la vie personnelle exercent une influence sur notre comportement. Le travail, comme chacune des sphères de notre vie influence nos humeurs et notre niveau de stress. Au sein d'un groupe, nous sommes constamment amenés à échanger de l'information avec les autres à travers des expressions faciales, des mouvements du corps et par le ton de notre voix. Ainsi, loin de demeurer passifs devant les émotions ainsi véhiculées, nous nous laissons influencer par celles-ci par un processus de synchronisation (Hatfield, Cacioppo, & Rapson, 1993). À une époque où le travail en équipe revêt une importance de plus en plus marquée, poussée par la transition d'une structure hiérarchique verticale vers une structure plus décentralisée et horizontale, ces contacts répétés avec les autres peuvent s'avérer aussi bien positifs que négatifs pour les organisations. Ainsi, ces nouvelles structures entraînent la création d'un meilleur esprit d'équipe et un renforcement bénéfique des relations de travail entre collègues, mais sont aussi susceptibles d'accentuer la transmission d'émotions négatives entre collègues. En effet, chaque individu possède une sensibilité à la contagion émotionnelle qui lui est propre (Hatfield et al., 1993). Or, une forte sensibilité à la contagion émotionnelle est fortement corrélée à l'épuisement professionnel et à la transmission d'émotions de nature négatives (Bakker, Schaufeli, Sixma, & Bosveld, 2001).

Dans un autre ordre d'idées, les effets nocifs du stress sur la santé des travailleurs exercent un impact non négligeable au sein des équipes de travail modernes (Wang, Gelfand, Hanges, Ostroff, Liao, & Zhan, 2011). Au Québec, le coût d'indemnisation des

arrêts de travail découlant de lésions attribuables au stress en milieu de travail s'est élevé à 12 177 025\$ en 2014 (CNESST, 2016). Ainsi, il est maintenant devenu primordial pour les organisations et pour les gestionnaires de prendre en compte de ces nouvelles dynamiques au sein des équipes de travail afin de pouvoir y répondre efficacement.

Dans le but de mieux comprendre le processus de transfert affectif en milieu de travail, il est intéressant de se pencher sur la relation entre le niveau de stress perçu et la sensibilité à la contagion émotionnelle d'un individu afin de déterminer si un individu est plus susceptible d'être contaminé par les émotions et humeurs environnantes, et ce, en fonction de son niveau de stress perçu. L'analyse de l'impact du stress perçu sur la vulnérabilité à la contagion émotionnelle en milieu de travail permettra de déterminer dans quelle mesure, le niveau général du stress perçu par un individu peut avoir une influence sur la faculté de celui-ci à opposer une résistance ou à présenter une sensibilité au processus contaminant s'opérant au sein de son équipe de travail.

Afin de situer l'objectif de la recherche, le premier chapitre présentera, de manière sommaire, les concepts à l'étude et apportera des précisions sur l'objet de la recherche, l'utilité de celle-ci de même que la question de recherche afin de mettre en contexte la problématique à l'étude. Ensuite, le chapitre 2 présentera le cadre théorique de l'étude en dressant le cadre conceptuel des variables applicables au but de la recherche et à travers une recension de la littérature portant sur ces concepts. La présentation des hypothèses de la présente recherche et l'objectif spécifique complète le chapitre 2. Le chapitre 3 abordera le cadre méthodologique composé du devis de recherche, de la population à l'étude et présentera la mise en application de la méthode sélectionnée et les considérations éthiques s'y rattachant.

Par la suite, le chapitre 4 présentera les résultats de l'étude. Finalement, le chapitre 5 présentera l'interprétation des données, l'apport de la recherche ainsi que les limites de l'étude et enfin, proposera des pistes de recherche futures.

CHAPITRE 1

PROBLÉMATIQUE DE RECHERCHE

Ce premier chapitre présente la problématique à la source de cette étude. Celui-ci comprend quatre sections soit, la mise en situation, le problème spécifique de recherche, l'utilité de la recherche et la question de recherche.

1.1 MISE EN SITUATION

La gestion des ressources humaines est un concept qui remonte à plusieurs centaines d'années. En effet, lors des deux derniers siècles, la fonction ressources humaines au sein des organisations a subi d'énormes bouleversements, qui l'ont amené à devoir s'adapter à un environnement toujours changeant et ainsi, à évoluer à un niveau toujours supérieur. De l'organisation scientifique du travail prônée par Frederic Winslow Taylor où les employés représentaient une force de travail semblable à une machine qui devait être réglée afin de performer selon les attentes, à une conception plus moderne telle que présentée par Elton Mayo à travers l'émergence du concept de «facteur humain» dans les organisations et à l'apparition d'une certaine humanisation des relations de travail avec la création de nouvelles fonctions : hygiène, santé et sécurité des employés, l'évolution de cette fonction s'est avérée constante (Aktouf, Boiral, Ebrahimi, & Er-Rafia, 2012).

D'abord axées sur l'entretien et l'aménagement des lieux, les premières lois en matière de prévention des lésions au travail sont mises en place à titre symbolique avec l'adoption, le 20 mai 1885, de *L'acte des manufactures* par le gouvernement du Québec. Il faut attendre en 1979 avec la création de la *Loi sur la santé et sécurité au travail* afin de voir apparaître, au Québec, une loi destinée à la protection de l'intégrité physique des travailleurs. En 1985, la mise sur pied d'une loi avant-gardiste appelée la *Loi sur les accidents du travail et maladies professionnelles* permet d'intégrer la notion de maladies professionnelles et contribuer à une meilleure protection des travailleurs au niveau physique et psychosocial (Lippel, 2000). De nos jours, les maladies professionnelles et les arrêts de travail découlant de lésions attribuables au stress en milieu de travail prennent une envergure importante sur le marché du travail et dans la société québécoise en général. En effet, au Québec, en 2014, c'est 932 réclamations qui ont été acceptées par la *Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail* pour un coût d'indemnisation total de 12 177 025\$ en remplacement du revenu, et ce, pour les lésions attribuables au stress en milieu de travail (CNESST, 2016). Ainsi, les employeurs s'intéressent maintenant, plus que jamais, au fait de contrer le stress et les maladies professionnelles affectant les travailleurs au niveau psychologique, et ce, dans un souci de prévention et de limitation des coûts liés à ces maladies.

Les effets nocifs du stress sur la santé des travailleurs exercent un impact non négligeable au sein des équipes de travail modernes (Wang et al., 2011). Lazarus (1993) le définit comme étant un processus comportant quatre éléments distincts soit, la présence d'un stimulus externe souvent appelé stresser, une évaluation par l'individu du stimulus comme étant ou non une source de stress, une tentative de faire face à ce stimulus et, l'enchaînement d'un ensemble de réactions physiologiques et mentales chez celui-ci. Bien que l'identification exacte des causes de l'apparition du stress chez un individu puisse être

attribuable à un grand nombre de facteurs, et ce, dans 90% des cas (Fradin, 2008), ses effets sont importants car ils contribuent à miner le fonctionnement des groupes de travail en inhibant, chez les individus, le fonctionnement des lobes frontaux, siège de la mémoire active qui régit, entre autres choses, l'élaboration et la prise de décisions (Goleman, 1998). Intimement lié aux émotions, le stress émotionnel se caractérise comme étant le résultat direct d'une émotion négative telle que la colère ou l'anxiété vécue par un individu (Chang, Johnson, & Yang, 2007).

Le processus de contagion par la diffusion des émotions au sein d'un groupe est un phénomène relativement connu scientifiquement, celui-ci ayant déjà été démontré à plusieurs reprises au sein de divers groupes de travail. Barsade (2002) a, entre autres, démontré que la contagion d'émotions au sein d'un groupe influence la dynamique et la performance de celui-ci dans un contexte décisionnel. Cette capacité d'influence et de motivation d'un groupe par la contagion émotionnelle peut s'avérer un puissant levier de communication et d'émulation au sein d'une équipe de travail (Hatfield et al., 1993). De plus, selon Hoorebeke (2009), celle-ci peut même permettre de réduire les effets néfastes du conflit affectif au sein d'un groupe tout en préservant les propriétés performantes du conflit cognitif bénéfique à celui-ci. Cependant, celle-ci peut aussi présenter un risque important pour la santé des travailleurs. En effet, tel que démontré par Bakker et al. (2001), une forte sensibilité à la contagion émotionnelle est positivement liée à l'épuisement professionnel en milieu de travail. C'est-à-dire, que les individus présentant une sensibilité importante à la contagion émotionnelle sont plus à même de ressentir les émotions négatives telles que la peur, l'anxiété, l'inquiétude ainsi qu'une humeur dépressive lorsque celles-ci étaient exprimées par des patients ou encore, à développer un niveau plus élevé d'épuisement professionnel au contact de collègues de travail en état d'épuisement (Bakker et al., 2001). Sur cette base, il apparaît donc juste de chercher à clarifier le lien entre le

stress vécu au travail par un individu et le niveau de sensibilité de celui-ci à la contagion émotionnelle.

Le processus de contagion émotionnelle est défini comme une tendance à imiter de manière inconsciente (Hatfield et al., 1993). Ce processus de synchronisation lorsque réalisé permet à un individu ou à un groupe de ressentir l'émotion véhiculée par un tiers immédiatement ou à postériori, à travers un jeu en profondeur, soit une transmutation de l'émotion préalable vers l'émotion simulée (Hochschild , 2003).

Afin de mieux définir l'objet de la recherche, il est nécessaire de bien cerner le processus de contagion et son champ d'action. En effet, il existe, selon Bakker, Schaufeli, Walter, & Bruch (2008), divers mécanismes de transfert affectif pouvant exercer une influence sur l'émotion générale du groupe soit, la contagion émotionnelle, définie à titre de processus d'imitation inconscient (Hatfield et al., 1993), la comparaison émotionnelle définit comme étant un mécanisme cognitif de transfert émotionnel au sein duquel les individus membres du groupe sont amenés à effectuer une comparaison de leur propre émotion en opposition à celle du groupe afin de déterminer la réaction émotionnelle à adopter dans une situation donnée (Schachter , 1959) et finalement, l'empathie, définie à titre de mécanisme de transfert affectif par procuration produite par une interprétation délibérée du senti des autres (Nelson, Klein, & Irvin, 2003). Ainsi, dans le cadre de cette étude, l'objet traité se concentrera sur un seul procédé de transfert émotionnel soit, celui de la contagion émotionnelle, mesuré par le niveau de résistance ou sensibilité à la contagion émotionnelle dont fait preuve un individu en fonction du niveau de stress vécu par celui-ci dans le cadre de l'exercice de ses fonctions.

L'analyse de l'impact du stress perçu sur la vulnérabilité à la contagion émotionnelle en milieu de travail permettra de déterminer dans quelle mesure, le niveau général du stress perçu par un individu peut avoir une influence sur la faculté de celui-ci à opposer une résistance au processus contaminant s'opérant au sein de son équipe de travail. Une attention particulière sera portée aux humeurs négatives véhiculées dans son entourage immédiat.

1.2 PROBLEME SPECIFIQUE DE RECHERCHE

La présente recherche cherchera à étayer la documentation disponible portant sur le sujet du stress au travail et, plus particulièrement, sur son rôle d'influence sur le processus de contagion émotionnelle au travail. Il s'agira d'évaluer la relation entre le niveau de stress et la sensibilité à la contagion émotionnelle afin de démontrer si un individu est plus susceptible d'être contaminé par les émotions et humeurs environnantes en fonction de son niveau de stress. La recherche sera menée auprès d'une population cible étudiante de premier cycle provenant de parcours académiques variés et occupant ou non un poste à responsabilité en gestion et supervision de personnel. À l'instar de l'étude menée par Barsade (2002), la population étudiante à l'étude est considérée comme des personnes vivant, dans leurs études, un contexte similaire au monde du travail traditionnel. En d'autres termes, les étudiants universitaires à temps plein sont considérées comme des travailleurs. Cette recherche rejoint ainsi, par la composition de sa population à l'étude, certaines recherches importantes sur le sujet telles que Barsade (2002) et Hennig-Thurau, Thorsten, Paul, Groth & D.Gremier (2006) qui ont aussi opté pour un échantillon étudiant dans le cadre de leurs recherches spécifiques.

1.3 L'UTILITE DE LA RECHERCHE

La présente étude permettra de contribuer à la connaissance sur le processus de contagion émotionnelle en étudiant, plus particulièrement, la sensibilité d'un individu face à ce processus de transfert affectif encore, à ce jour, peu connu dans le monde du travail. L'objet de cette étude vise deux objectifs distincts. D'abord, l'apport de théorie supplémentaire concernant la contagion émotionnelle. Ensuite, la mise en lumière d'un lien de nature corrélationnelle entre le stress perçu et la sensibilité à la contagion émotionnelle chez un individu. Cette recherche permettra de consolider les connaissances relevées à ce jour, dans un premier temps, puis de mettre en lumière un élément pour lequel il existe présentement très peu de théorie soit, l'influence du niveau de stress perçu sur le processus de contagion émotionnelle.

1.4 QUESTION DE RECHERCHE

La question de recherche se définit comme suit : **le niveau de stress perçu de la part d'une personne a-t-il une influence sur sa sensibilité à la contagion émotionnelle ?** Cette question est guidée par la problématique à l'étude de même que le cadre théorique.

CHAPITRE 2

CADRE THÉORIQUE

Le second chapitre est composé en trois parties. La première partie présente le cadre conceptuel de la recherche, la seconde présente la recension des écrits pertinents concernant le sujet d'étude et la troisième présente les hypothèses de recherche traitées dans le cadre de cette étude.

2.1 CADRE CONCEPTUEL

Ce chapitre présente entre autres le cadre conceptuel de la recherche. Cette section permettra de dresser un portrait des différents concepts applicables au but de la recherche. Dans un premier temps, le concept de stress sera présenté avec l'appui de diverses théories pertinentes telles que celles de Goleman (1998), Greenberg (2010) et Selye (1973) traitant de sa nature, de ses principales causes ainsi que des diverses méthodes permettant de mieux le maîtriser. Dans un deuxième temps, le concept de la contagion émotionnelle sera abordé à l'aide, entre autres, des théories de Sandelands et Clair (1993), Bartel and Saavedra (2000), Barsade (2002) et Ekman (2009) afin de mieux définir le processus de transmission des émotions dont découle le stress. Finalement, certains concepts d'importance secondaire seront présentés afin de cerner l'ensemble des éléments importants contenus dans la question de recherche.

2.1.1 LE STRESS

2.1.1.1 Définition et modélisation du stress

Le stress possède, à ce jour, une multitude de définitions. L'un des auteurs majeurs ayant travaillé sur la conceptualisation du stress est certainement Selye. Celui-ci définit le stress comme étant une réponse non spécifique du corps à l'ensemble des demandes que celui-ci reçoit (Selye, 1973). Lazarus (1993) définit le stress comme une succession de quatre étapes distinctes provoquant une réaction physiologique et mentale chez un être humain soit, la présence d'un stimulus externe appelé communément stressueur, l'évaluation du risque rencontré, la tentative d'adaptation au stimulus et finalement, la réaction physiologique découlant de cette évaluation. Alors que selon Lemyre, Tessier, & Fillion (1990) le stress se définit comme une tension découlant d'agent stressogènes, les stressueurs. Ces dernières définitions complémentaires serviront de base afin de définir le concept du stress dans le cadre de cette étude. Pour sa part, S. Greenberg (2010) définit un agent stressogène comme étant un stimulus perçu par l'amygdale possédant la fonction de déclencher chez la personne une réaction de fuite, de combat ou d'inhibition à l'égard d'une menace externe mettant en danger sa sécurité ou son intégrité. S. Greenberg (2010) apporte une distinction à l'égard de l'emploi du terme menace en stipulant que celle-ci n'a pas besoin d'être réelle, mais bien perçue afin d'enclencher le mécanisme de défense du corps humain.

Il existe plusieurs théories qui tentent de définir et de modéliser le stress. Selon S. Greenberg (2010), le modèle du stress se définit par une situation vécue comportant des agents stressogènes perçus comme une menace de la part du cerveau reptilien qui entraîne une stimulation émotionnelle importante au niveau du siège des émotions humaines

composées, entre autres, de la glande thyroïde, de la glande parathyroïde, de la glande surrénale de même que de l'hypothalamus et de l'amygdale qui joue un rôle particulier au niveau du décodage des émotions et des stimulus. Cette réaction émotionnelle entraîne une réponse physiologique de l'organisme qui varie en fonction de l'évaluation de la menace effectuée par le cerveau. Fradin (2008) classe les réactions possibles en trois états soit, l'état de fuite, l'état de lutte et l'état d'inhibition. Selon cette théorie neurocognitive, en fonction de l'évaluation que se fait un être face à une menace, ainsi qu'en fonction des chances de réussite de la manœuvre, le cerveau reptilien et, plus particulièrement, l'hypothalamus ont recours à certaines partitions préprogrammées afin de protéger l'intégrité de celui-ci. Lorsque la situation ne peut être résolue par la fuite ou par le combat, comme c'est majoritairement le cas au niveau humain, ces états vont prendre la forme d'anxiété, d'agressivité défensive et de découragement (Fradin, 2008).

La réponse physiologique du corps face à un stress ressenti prend diverses formes selon l'état utilisé. Dans le cadre de la lutte, il y a apparition de la colère, focalisation du regard, fixation du regard sur son adversaire, ralentissement du cœur et de la respiration par rapport à la fuite, car il s'agit moins d'un effort maximal que d'une détente ciblée. La tension se déplace des jambes, utilisées en état de fuite, afin de se diriger vers le cou et les mâchoires. Lorsque la lutte apparaît inégale ou le rapport de force trop grand, l'être ressent une oppression respiratoire et il y a oppression des capillaires sanguins afin de conserver la chaleur du corps ce qui entraîne une sensation de fraîcheurs dans les extrémités tels que les mains et les pieds (Fradin, 2008). Ces réactions impulsives encodées dans le cerveau reptilien et traitées sous forme d'impulsions par l'amygdale peuvent être modifiées par les lobes frontaux dans une tentative visant à corriger les jugements brutaux posés par celle-ci en vue de mieux soumettre l'individu aux règles sociales (Goleman, 1998).

2.1.1.2 Le stress comme source de l'émotion

Ainsi, tel que présenté par Fradin (2008) et Chang et al. (2007), le stress est intimement lié à l'émotion ressentie par la personne. D'autres chercheurs importants dans ce domaine ont eux aussi fait ressortir cette relation. C'est le cas de Goleman (1998), de Selye (1973), de Lepore (1997) ainsi que de Sarafino et Smith (2014). Un bref survol de ces théories permettant d'effectuer un lien entre le stress et l'émotion est présenté dans cette section.

La théorie de Goleman (1998) de l'intelligence émotionnelle présente en détail cette relation entre l'émotion et le stress au moyen de la description du rôle de l'amygdale. En effet, Goleman (1998) présente l'amygdale comme étant la banque de données émotionnelles du cerveau. Celle-ci jouant un rôle d'évaluation et de comparaison des stimulants et informations entrantes afin d'évaluer le niveau d'opportunité ou de menace d'une situation. Pour ce faire, l'amygdale utilise les connaissances émotionnelles emmagasinées afin de permettre la comparaison de l'expérience présente aux expériences passées. Le résultat de cette analyse initiant une réaction physiologique plus rapide que celle de l'esprit. Goleman (1998) va même plus loin en attribuant la réaction physiologique du corps, face à une menace, à l'esprit émotionnel, plus rapide que l'esprit rationnel, initiant une «première impulsion» provenant du cœur et non de la tête. Il y aurait donc, selon la théorie de l'intelligence émotionnelle, deux niveaux d'émotion soit, le conscient et l'inconscient, tous deux susceptibles de mener à une réaction physiologique chez l'individu. Goleman (1998) utilise l'exemple d'une personne souffrant d'une phobie des reptiles afin d'illustrer le passage de l'état d'inconscience émotionnelle, initié par l'amygdale, vers l'état de conscience émotionnelle, déclenché par la mise en mémoire de l'émotion par l'enregistrement de celle-ci au sein du cortex préfrontal. Il décrit, dans un

premier temps, l'apparition de signes physiologiques associés à l'anxiété caractérisée par l'apparition de sueur, signe associé à l'anxiété, qui, lorsque l'émotion devient suffisamment forte pénètre le champ de la conscience et est encodée par le cortex préfrontal sous forme d'émotion (Goleman, 1998).

Selye (1973) présente, pour sa part, un lien entre le stress et l'émotion à partir de la définition du stress que celui-ci propose. En effet, pour Selye (1973) le stress est un processus qui ne peut être évité. Peu importe ce qui est fait, peu importe l'événement, à la source ayant déclenché cette réaction, l'individu évolue dans un milieu qui ne lui offre d'autre choix que d'utiliser son énergie afin d'effectuer les tâches nécessaires à sa survie, et ce, par le déclenchement d'un processus de résistance ou d'adaptation vis-à-vis les diverses forces d'influences externes suscitant le changement. Ainsi, pour un individu l'évaluation d'un agent immatériel à titre d'agent positif ou négatif entraîne des effets provenant de stress, effets dont la force varie selon l'intensité de la demande sur la capacité d'adaptation et sur le corps de l'individu. Ainsi, selon Selye (1973) une activité ou une expérience qu'elle soit positive ou négative possède un potentiel identique de déclencher une réaction similaire en intensité. En ce sens, une émotion fortement positive et une émotion fortement négative sont présentées, par cette théorie, comme étant toutes deux capables de déclencher un stress chez un individu (Selye, 1973).

Pour sa part, Lepore (1997) présente les impacts du stress en affirmant qu'outre les problèmes physiologiques lui étant associés, celui-ci peut se manifester sous diverses formes soit, cognitives, émotionnelles, comportementales, somatiques et sociales. En effet, Sarafino et Smith (2014) affirment que les individus en situation de stress peuvent afficher certaines réactions émotionnelles au stress par l'expression d'un comportement hostile, par

l'expression d'une plus grande irritabilité envers les autres et par un comportement d'isolement social. Les individus atteints peuvent aussi présenter des symptômes émotionnels associés au stress tels qu'un sentiment d'être submergé, éprouvé de l'anxiété et de la déprime (Lazarus, 1993 ; Sarafino et Smith, 2014).

2.1.1.3 L'impact du stress

Selon S. Greenberg (2010), la réaction d'un individu devant un stimulus se déroule en trois phases soit, la phase d'alerte où l'individu prend conscience de la présence d'un agent stressogène, la phase de résistance où l'individu tente de répondre au stimulus et la phase d'épuisement qui se présente lorsqu'un individu est soumis à un stress important au cours d'une longue période de temps. Cette dernière est associée à plusieurs effets nocifs sur la santé.

Au niveau du système cardiovasculaire, le stress continu peut avoir de graves conséquences. En effet, le stress entraîne une sécrétion d'ocytocine et de vasopressine de la part de la glande pituitaire déclenchée par la réaction de l'hypothalamus. Ces hormones entraînent la contraction des muscles et des vaisseaux sanguins. Une fois ceux-ci combinés à l'aldostérone qui a pour fonction de rendre plus perméables les vaisseaux sanguins, il se produit une augmentation de la pression artérielle. Sur plusieurs années, cette augmentation peut amener des blocages au niveau circulatoire et faire éclater certains vaisseaux sanguins. (S. Greenberg, 2010).

Au niveau du système gastro-intestinal, le stress influence le système digestif en augmentant la présence d'acide hydrochlorique dans l'estomac ce qui entraîne une diminution des mucus gastriques qui protègent les parois de celui-ci ce qui peut entraîner l'apparition de fissures nommées ulcères (S. Greenberg, 2010).

Au niveau musculaire, le stress entraîne une contraction non nécessaire de muscles internes et externes tels que l'estomac présenté ci-haut. Ces tensions peuvent causer des maux de tête en plus d'élever la tension. Des risques cardiovasculaires sont aussi présents alors qu'un stress persistant entraîne la mort de cellules au niveau des muscles du cœur ce qui cause une détérioration importante et irréversible causée par la perte de contractilité au niveau du muscle du cœur (S. Greenberg, 2010).

Loin de se limiter strictement au cadre de la personne qui est soumise aux agents stressogènes de manière directe, le stress ressenti par un individu possède la capacité d'exercer une influence marquée sur l'entourage des personnes qui l'éprouvent. En effet, tel que soutenu par Westman, Vinokur, Hamilton, & Roziner (2004), le stress vécu au travail peut entraîner des conséquences directes sur l'entourage immédiat d'un individu en causant une augmentation de l'anxiété, de l'humeur dépressive (Howe, Levy, & Caplan, 2004) et même du burnout (Bakker, Westman, Hetty Van, & Peeters, 2009). Le stress professionnel ressenti par un individu est donc susceptible d'influencer l'humeur de même que le niveau de stress pour un individu de même que pour son entourage proche.

À cet effet, Goleman (1998) présente l'impact du stress au niveau personnel et professionnel comme indissociable. En effet, l'accumulation de la sécrétion d'hormone de stress, CRF et cortisol, par l'amygdale a pour effet de mettre l'organisme de l'être humain dans un état d'excitation de plus en plus fort suivant l'augmentation du nombre de doses sécrétées considérant le temps élevé de plusieurs heures pour la dissolution de chacune des doses présentes dans l'organisme. Ainsi, selon Goleman (1998) le stress est cumulable et ses effets sont durable dans le temps ce qui entraîne un individu fortement stimulé à conserver cet état d'excitation sur une longue période de temps puisque l'amygdale est fortement sollicitée ce qui conserve l'individu dans un état d'alerte lui permettant de réagir fortement à une nouvelle stimulation initiée par de nouveaux agents stressogènes. Ainsi, les réactions d'un tel individu seront de plus en plus promptes au fur et à mesure que la stimulation de l'amygdale s'intensifiera.

Soumis à un stress important, pendant une longue durée de temps, le stress ressenti par un individu ou un groupe inhibera le fonctionnement des lobes frontaux des personnes en état de stress. Cette inhibition du siège de la mémoire active qui gère les fonctions de compréhension, d'élaboration, de prise de décision, de raisonnement et d'apprentissage, affectera les capacités décisionnelles de la personne ou du groupe dans une tentative d'autoprotection qui détourneront les ressources de la mémoire active vers d'autres sites cérébraux afin de veiller à augmenter les chances de survie de l'individu (Goleman, 1998). À cette étape, le cerveau rejette les modes de pensée complexes et inhibe les fonctions créatrices non nécessaires à la protection de l'intégrité physique de la personne atteinte (Goleman, 1998).

2.1.1.4 Les sources du stress

Selon Holmes et Rahe (1967), les sources et les impacts du stress peuvent être échelonnés sur une échelle de mesure d'évènements marquants décrivant dans une colonne les principaux évènements susceptibles de créer un stress pouvant mener à la maladie. Chacun de ces évènements possédant une valeur en unité de changement de vie échelonnée sur cent et étant cumulable en prenant en considération les évènements passés. Selon Holmes et Rahe (1967), un sujet qui présente une valeur cumulative d'unités de changement de vie dépassant les trois cents présente un risque élevé de maladie associé au stress. Ainsi, cette théorie démontre la nature cumulative du facteur de stress affaiblissant l'être affecté et le rendant moins résistant à un nouvel évènement marquant ayant comme résultat une augmentation significative du risque de maladie ou d'accident associé au stress de par l'incapacité de l'organisme à faire face au stress d'adaptabilité nécessaire afin d'affronter ces évènements. Selon Holmes et Rahe (1967), le stress se produit lorsque la situation demande plus de ressources d'adaptation que ce que la personne est en mesure de fournir.

Cohen et Wills (1985) présentent une théorie complémentaire à celle de Holmes et Rahe (1967) en attribuant au support social un rôle clé dans l'évaluation d'une situation amenant l'individu dans un état de stress. Ainsi, selon cette théorie, un individu possédant ou non un cercle social lui apportant un support émotionnel présentera une réponse plus ou moins importante face à un agent stressogène provenant d'un évènement majeur. En effet, selon Cohen et Wills (1985), les évènements stressogènes entraînent souvent chez l'individu un sentiment d'impuissance qui menace l'estime de soi de la personne atteinte et donc, accentue l'effet stressant de celui-ci. Selon cette théorie, il est possible pour un individu de mieux gérer son stress dans un contexte où celui-ci possède un réseau social

permettant de faire diminuer le sentiment d'impuissance initial et donc, de contrebalancer la diminution de l'estime de soi résultante de cette évaluation. La théorie de Cohen et Wills (1985) propose donc une similitude à celle de Holmes et Rahe (1967) car elle présente, elle aussi, le stress comme étant le résultat entre l'évaluation que l'individu se fait d'une situation et de sa capacité à y faire face selon les compétences que celui-ci se reconnaît posséder dans une situation donnée.

2.1.2 LA CONTAGION EMOTIONNELLE

2.1.2.1 Définition et conceptualisation du concept de contagion émotionnelle

L'historique de la contagion émotionnelle remonte originellement à Le Bon (1896) qui établit les bases théoriques du phénomène de la contagion émotionnelle en décrivant les effets du processus automatique de contagion de l'influence du groupe sur les individus regroupés en foule. La définition la plus acceptée et la plus utilisée de ce phénomène revient à Hatfield et al. (1993) pour qui, la contagion émotionnelle se définit comme étant : « une tendance automatique à imiter et à se synchroniser par des expressions faciales, des mouvements du corps et par le ton de la voix avec une autre personne ce qui entraîne conséquemment une convergence des émotions. » En effet, Hatfield et al. (1993) présentent, les moyens de parvenir à une contagion émotionnelle entre deux individus en présentant les actions de mimétisme nécessaires à l'atteinte de cet état. Cette définition sera utilisée, dans le cadre de cette étude, afin de définir ce phénomène automatique de contagion émotionnelle par la transmission, entre deux individus, d'un état affectif correspondant à une émotion découlant, dans ce cas-ci, directement d'un stress vécu en réaction à un stimulus.

De plus, il est nécessaire de faire une différenciation entre le phénomène de cohésion sociale au sein d'un groupe et la contagion émotionnelle. Ces deux concepts se distinguant principalement par le fait que contrairement à la cohésion de groupe qui implique que les personnes impliquées aient établi des connexions avec les autres et que ces liens aient des propriétés spécifiques, telles une histoire, une conscience, une relation, une influence sur les pensées, sentiments et comportements de chacun des protagonistes, la contagion émotionnelle réclame un synchronisme, une euphonie et eurythmie entre les acteurs qui ne tient pas compte de la qualité des sentiments des autres ou de la relation entre les individus dans un premier lieu (Lépineux, 2005).

Selon Hatfield et al. (1993), cette capacité que possède une émotion à pouvoir se communiquer à un ou plusieurs individus provient de la transmission d'un ressenti et d'une tendance non intentionnelle à imiter et synchroniser des expressions faciales, des mouvements du corps et des vocalisations au cours d'interactions avec d'autres individus. Cette synchronisation nécessite que deux individus expriment des comportements similaires ou répondent aux changements comportementaux de l'autre individu en adoptant les mêmes changements comportementaux (Anderson et Guerrero, 1998). Cette synchronisation ne nécessite que très peu de temps afin que l'expression d'une émotion au niveau facial d'un individu entraîne une réaction physiologique chez un autre individu par exemple, au niveau de la circulation sanguine tel que démontré par Morris, Friston, Büchel, Frith, Young, Calder, & Dolan (1998). En effet, selon l'étude de Esteves, Parra, Dimberg, & Öhman (1994), il suffit qu'une expression de 30 millisecondes ou plus soit communiquée à un tiers afin que celle-ci soit perçue puis traitée dans le cadre de ce processus de synchronisation. Ce processus représente une tentative de l'être humain d'entrer en contact avec son vis-à-vis afin d'établir un lien ce qui initie une tendance à ressentir les mêmes émotions que celles véhiculées par celui-ci.

Outre ce processus de synchronisation entre deux individus, il existe un processus de synchronisation et d'imitation d'une personne face à un groupe. En effet, Salancik et Pfeffer (1978) présentent une autre forme de contagion émotionnelle basée sur la perception du comportement à adopter en fonction de celui adopté par le groupe. Ainsi, un individu détermine son propre comportement en fonction du comportement attendu de sa part par le groupe selon les signaux qu'il a recueillis dans son environnement afin de déterminer le sentiment approprié à ressentir. Salancik et Pfeffer (1978) et Hackman et Dunette (1992) abondent dans le même sens en affirmant que l'évaluation des signes typiques d'une émotion qu'un individu perçoit à l'intérieur d'un groupe ou chez une personne peut influencer l'évaluation que celui-ci se fait de la situation et de son environnement et produire une réaction de convergence émotionnelle. La réponse du groupe, si celle-ci est similaire, envoie un signal à l'individu lui signalant que la réaction appropriée à adopter devant une situation spécifique est celle adoptée par le groupe. Le groupe joue donc un rôle de leader émotionnelle qui, misant sur le désir d'être accepté, peut influencer l'individu dans l'expression de ses propres émotions dans un contexte donné et créer une convergence émotionnelle (Cialdini et Trost, 1998).

Le processus de contagion en est un de transmission consciente et inconsciente comportant trois niveaux de transmission d'une émotion d'un individu vers un autre soit: l'imitation, la rétroaction et la contagion (Hatfield et al., 1965).

2.1.2.2 Le processus d'imitation et de rétroaction

Le processus d'imitation se produit simultanément à plusieurs niveaux soit, au niveau du langage corporel, par les mouvements du corps, au niveau facial, par les mouvements faciaux, ainsi qu'au niveau vocal influencé par le débit et le ton de la voix de l'interlocuteur (Hatfield, Cacioppo, & Rapson, 1965).

Au niveau corporel, le processus d'imitation est inconscient de par la rapidité et la complexité de réaction nécessaire afin de consciemment synchroniser son propre langage verbal à celui de son interlocuteur (Hatfield et al., 1965). Ce réflexe présent chez les êtres humains à chercher à refléter le comportement d'un autre être est présent aussi chez les grands singes tel que démontré par Iacoboni (2005). D'autres évidences de processus d'imitation ont été relevées par Chartrand et Bargh (1999) qui ont relevé une augmentation de certains comportements tels que l'acte de taper du pied ou encore le mouvement de se toucher le visage lorsque le mouvement était effectué par le partenaire d'interaction. Dans le même ordre d'idées, certaines réactions telles que le tressaillement lors de l'anticipation de la douleur d'un autre (Bavelas, Black, Lemery, & Mullett, 1986) ou une réaction musculaire conséquente lors de la visualisation de l'effort physique d'un tiers (Berger et Hadley, 1975) ont permis de mettre en lumière et de mieux comprendre ce phénomène d'imitation social.

Au niveau facial, Ekman, Levenson et Friesen (1983) affirment que la nature émotionnelle et l'activité du système nerveux autonome sont affectées par le retour d'information provenant de l'analyse faciale de l'interlocuteur. Ils présentent une théorie selon laquelle le fait de reproduire consciemment les mouvements faciaux associés à l'une

des six émotions identifiées par Ekman et al. (1983) comme étant les émotions de base soit, la joie, la colère, le dégoût, la surprise, la peur et la tristesse entraînent chez l'individu une réaction émotionnelle comparable et stimulent le système nerveux automatique de manière similaire à la réaction accompagnant normalement lesdites émotions. Suivant un modèle similaire au processus d'imitation des mouvements corporels d'un individu en situation d'interaction sociale, les mouvements faciaux sont reproduits inconsciemment par l'individu de manière à refléter l'évolution comportementale de celui-ci, et ce, en temps réel (Hatfield et al., 1993). Ainsi, tel que démontré par Hatfield et al. (1993) et Ekman et al. (1983), les individus sont constamment à la recherche d'informations pertinentes concernant les émotions vécues par les membres du groupe au sein duquel ils évoluent. En effet, les expressions communiquées par un interlocuteur prennent la forme d'un stimulus traité et pour lequel est issue une réaction ou une réponse émotionnelle (Elfenbein, 2014). Cette tendance inconsciente à imiter et à synchroniser ses propres mouvements faciaux avec ceux d'autres individus possède le potentiel de faire vivre à l'individu une réaction émotionnelle comparable à celle vécue lorsque l'émotion est ressentie par celui-ci plutôt que par procuration ce qui expose le potentiel de contamination émotionnelle que peut présenter un individu exprimant une émotion positive ou négative à un autre membre du groupe.

Dans le même ordre d'idées, l'imitation vocale du ton de la voix, du débit de la voix, de la durée du discours et des temps de réponse exerce une influence, en temps réel, sur l'expérience émotionnelle subjective et donc, sur les réactions émotionnelles d'un autre individu. En effet, cette influence s'exerce au moyen d'un processus d'imitation visant la synchronisation de l'individu à son interlocuteur et présente donc un potentiel de contagion émotionnelle (Duclos, Laird, Schneider, Sexter, Stern, & Van Lichten, 1989 ; Hatfield et al., 1993).

Bien que l'influence de ce processus soit relativement bien démontrée, il existe selon Hess et Fischer (2013) une limite au processus d'imitation engendrant la contagion émotionnelle. En effet, afin de se produire, la contagion émotionnelle engendrée par imitation nécessite que les individus en interaction possèdent une relation au minimum neutre et préférentiellement positive. Une contagion émotionnelle entre deux individus possédant un lien affectif négatif ou étant interprété comme négative par le bénéficiaire est en effet, peu susceptible de se produire et beaucoup plus susceptible de mener à une contre-contagion émotionnelle. De plus, ce processus est plus susceptible de se produire lorsque des individus sont confrontés à une situation semblable surtout si celle-ci présente une menace (Gump et Kulik, 1997).

2.1.2.3 Les sources de la contagion émotionnelle

Selon Sandelands et Clair (1993), la diffusion des émotions au sein d'un groupe constitue l'une des caractéristiques intrinsèques à son existence. Cette diffusion peut cependant être accélérée si le groupe possède certaines caractéristiques favorisant la diffusion émotionnelle parmi ses membres. Ainsi, tel que présenté par Kelly et Barsade (2001) l'état affectif d'un groupe provient d'une combinaison de facteurs affectifs individuels que possèdent les membres d'un groupe et d'un ensemble de facteurs contextuels créant un lien affectif basé sur le vécu d'un historique de groupe unissant les individus d'un groupe définit. L'état des relations entre les membres de même que la profondeur des liens unissant les individus influencent le degré de contagion émotionnelle susceptible de se produire au sein de ce même groupe. En effet, Bartel et Saavedra (2000) présentent cette relation en affirmant que le niveau d'interconnexion entre les membres de même qu'un contact continue favorise la convergence des humeurs des individus vers une même et unique humeur de groupe. Cette affirmation a aussi été soutenue par Westman,

Bakker, Roziner, & Sonnentag (2011) qui ont relevé un niveau plus élevé de la fatigue émotionnelle au travail au fil du temps de la part des groupes vers les individus au sein des équipes possédant un niveau de cohésion et de support social plus élevé. De plus, le niveau d'identification d'un individu à son groupe joue un rôle important en influençant le niveau de convergence d'un individu vers l'émotion de groupe. En effet, les individus pour qui le groupe revêt une importance supérieure sont beaucoup plus susceptibles d'être influencés et de converger vers l'émotion de groupe (Mackie, Maitner, & Smith, 2009). Ce lien a d'ailleurs déjà été présenté par Kanter (1977) qui a démontré que les individus partageant le même environnement de travail sont plus susceptibles d'être à l'origine de chaînes de transmission du stress au sein de leur équipe, et ce, peu importe l'origine de celui-ci soit, privé ou professionnel.

L'origine de la contagion joue aussi un rôle important lorsque l'on considère le phénomène de transmission affectif au sein d'un groupe. En effet, selon Kozlowski et Klein (2000), il est plus difficile pour un individu d'avoir un impact marqué sur l'émotion du groupe que l'inverse.

Le niveau d'énergie avec lequel une émotion est communiquée aura une influence sur le processus de contagion émotionnelle de même que sur le temps d'identification de l'émotion qui diminuera fortement face à une augmentation de la force de celle-ci (Calder, Young, Rowland, & Perrett, 1997 ; Barsade, 2002). Cette relation s'illustre par l'observation de la variation du niveau de bien-être au sein du groupe selon le comportement positif ou négatif du meneur (Barsade, 2002). Ainsi, dans le cadre d'une réaction positive, l'impact et donc la contagion émotionnelle sur l'humeur générale du groupe révèlent une plus faible corrélation que lorsque celui-ci adopte une émotion

négative. Ce phénomène suggère une différence de perception entre l'énergie positive et négative d'un individu, cette dernière étant plus à même d'être perçue et de se transmettre par contagion émotionnelle. Cette conclusion est appuyée par Cacioppo, Gardner, & Berntson (1997) qui affirment que les événements négatifs ont tendance à engendrer une réaction comportementale et cognitive plus rapide et plus forte que les événements à charge émotionnelle neutre ou positive.

Un autre élément important à prendre en considération dans le cadre d'une relation entre individus au sein d'un groupe de travail est le meneur du groupe. L'expérience menée par Barsade (2002) confirme le meneur d'un groupe de travail, tel qu'un superviseur, à titre d'élément de contagion émotionnelle important. En effet, les résultats obtenus par cette étude ont permis de mettre en lumière l'influence d'un gestionnaire positif, à la hausse, et négative, à la baisse, sur l'émotion générale ressentie par le groupe. Suivant les conclusions de cette étude, le superviseur d'une équipe de travail revêt donc un rôle primordial dans le processus de contagion émotionnelle de par son influence marquée sur le groupe. En fait, selon (George et Bettenhausen, 1990), les émotions du meneur au sein d'un groupe se révèlent être un bon indicateur de l'émotion qui sera utilisée par le groupe dans un contexte de service à la clientèle.

Enfin, les sources de la contagion émotionnelle ne se limitent pas seulement au niveau vocal et visuel. En effet, une étude de Cheshin, Rafaeli, & Bos (2011) a démontré le caractère contagieux des communications écrites dans le cadre de relations de télétravail au sein d'une équipe communiquant uniquement par messages textes révélant, par le fait même, un tout nouveau champ d'action du processus de contagion émotionnel au sein d'une équipe de travail.

2.1.2.4 Les effets de la contagion émotionnelle

Les effets de la contagion émotionnelle peuvent être multiples. Selon Hatfield et al. (1993), les effets négatifs de la contagion émotionnelle sont plus susceptibles d'apparaître au sein des équipes de travail si les individus ne sont pas sensibilisés à l'existence de ce phénomène de transmission émotionnelle. Ainsi, une mauvaise compréhension de ce phénomène peut entraîner un sentiment de présomption et d'invulnérabilité au sein d'une équipe où sévit une contagion positive créant une baisse de productivité associée à un sentiment de laisser-aller (Janis, 1982). Dans le même ordre d'idées, influencé par un phénomène de contagion émotionnelle négatif, cette situation peut entraîner une baisse de productivité en abaissant, sous l'effet de la convergence émotionnelle du groupe à une pensée négative, le seuil des attentes du groupe relié à la tâche à accomplir et donc, entraîner un manque d'effort d'où résulte invariablement un rendement inférieur.

Par exemple, selon Verbeke (1997) l'effet de contagion émotionnelle peut se faire sentir chez les individus œuvrant au service à la clientèle. En effet, ceux-ci étant constamment exposés au stress et à l'influence négative des émotions véhiculées par les clients peuvent développer, à long terme, certaines maladies professionnelles telles que l'épuisement professionnel. Dans le même ordre d'idées, les émotions négatives véhiculées de la part du travailleur au service à la clientèle peuvent influencer et se transmettre au client et entraîner, de ce fait, une insatisfaction chez celui-ci, et ce, même si le service, en lui-même, ne comportait aucune faille de procédure susceptible d'avoir influencé les émotions du client en question (Pugh, 2001).

Les effets de la contagion émotionnelle apparaissent donc comme étant excessivement variables, et ce, selon l'émotion transmise de la part du contaminant vers le contaminé. Cependant, les effets de la transmission d'émotions à caractère positives tel que démontré par Ashby et Isen (1999) démontre bien les avantages inhérents au fait de posséder un esprit de groupe influencé de manière positive pour ses impacts reconnus au niveau de la créativité, de la performance, de la prise de risque et de la propension des membres de l'équipe à l'entraide.

2.1.2.5 La nature inconsciente de la contagion émotionnelle

Selon Barsade (2002), la contagion émotionnelle peut prendre la forme d'un processus subconscient et automatique par l'imitation inconsciente de la gestuelle de l'autre ou conscient par un processus de comparaison émotionnelle basé sur l'émotion véhiculée au sein du groupe et interprété par l'individu. Il est ici nécessaire de bien différencier, tel que défini par Tamietto et De Gelder (2010), les termes inconscient et non-conscient afin de bien saisir la nature du processus de contagion émotionnelle. Alors que l'inconscient tire ses racines de la tradition psychanalytique et se pose comme étant un mécanisme psychodynamique de suppression de l'information consciente, le terme non-conscient tire ses racines de la doctrine psychologique expérimentale et indique un état de perception au sein duquel le sujet ne perçoit pas un stimulus ou un dérivé tel que l'émotion, et ce, même s'il y a une évidence psychophysique ou neuropsychologique, que celui-ci a été traité et assimilé.

Dans le cadre de cette étude, la seconde définition, soit celle correspondant au processus non-conscient, est privilégiée. Les stimuli non-conscients perçus par un individu

sont traités au même titre que les stimuli conscients par l'amygdale, impliquée dans la perception des stimuli conscients et non-conscient (Sergerie, Chochol, & Armony, 2008), sous l'effet de l'activation des régions sensibles aux émotions, telles que l'amygdale, ainsi que certaines parties du cerveau telles que le cortex orbitofrontal en connexion avec le thalamus (Vuilleumier, Armony, Clarke, Husain, Driver, & Dolan, 2002). Une étude menée par Esteves et al. (1994) soutient cette conclusion en affirmant qu'un observateur normal peut présenter des modifications au niveau de son débit sanguin en réaction à un stimulus qui n'est pas consciemment détecté par celui-ci.

De plus, ces réactions se produisent davantage lorsque l'individu est devant une menace telle qu'un individu présentant un comportement menaçant ou devant un visage exprimant une émotion de peur (Globisch, Hamm, Esteves, & Öhman, 1999). Cette réaction rapide serait liée au fait que l'amygdale se montre particulièrement sensible aux yeux exprimant une émotion de peur (Whalen, Kagan, Cook, Davis, Kim, Polis, McLaren, Somerville, McLean, & Maxwell, 2004). Cependant, une étude de De Gelder (2006) confirme que l'ensemble du corps et non uniquement le visage, est susceptible de déclencher des perceptions non conscientes chez un individu. La perception des stimuli non-conscients est généralement associée à des réponses plus rapides et intenses que celles des stimuli perçus consciemment. Cette relation suggère qu'il existe une relation inverse entre la conscience des stimuli et leurs impacts au niveau comportemental et neuropsychologique. Ces changements physiologiques s'expriment de diverses manières à travers les variations du débit sanguin (Esteves et al., 1994), la fréquence de clignement des yeux (Schupp, Markus, Weike, & Hamm, 2003), l'augmentation de la dilatation des pupilles (Tamietto et De Gelder, 2010) et un changement au niveau du nombre de battements cardiaques par minute. Ces changements correspondent à une volonté de l'organisme de réagir et de s'adapter face à des situations imprévues.

2.1.2.6 Le transfert affectif appliqué au stress

Originellement étudié au niveau des dyades, principalement en milieux familiaux, le concept de transfert affectif spécifiquement associé au stress, appelé, «crossover», se définit comme étant un processus interpersonnel qui survient lorsque les facteurs de stress reliés à un emploi ou leur cause, connue par une seule des deux personnes, influence le niveau de stress de l'autre personne, dans ce cas-ci, le deuxième membre de la dyade, au sein du même environnement social (Westman et Etzion, 1995). Il s'agit d'une transmission du stress entre deux individus liés. Ainsi, tel que présenté par Bakker et al. (2009) il est possible pour une personne vivant du stress dans un environnement donné, de le transmettre à d'autres individus avec qui celui-ci partage un espace social. Le milieu du travail n'échappe pas à cette conclusion.

Toujours selon Bakker et al. (2009), un individu qui subit du stress dans son milieu de travail ou dans sa vie privée et qui exerce ses activités professionnelles au sein d'une équipe de travail avec laquelle il partage un environnement défini, sera susceptible de déclencher une contamination en chaîne au sein même de cette équipe, et ce, sans égard à la source originelle du stress pouvant provenir de situations stressantes vécues à la maison par cet employé. En plus de démontrer le caractère transmissible du stress, Bakker et al. (2009) mettent en évidence un phénomène biologique important à savoir que l'organisme ne fait aucune discrimination par rapport à l'origine du stress et démontre la nature cumulable de celui-ci, tel que mentionné précédemment. Ce caractère transmissible au travail a d'ailleurs été démontré par Westman et Etzion (1999) dans une étude explorant le caractère transmissible du stress au sein d'un milieu de travail par l'étude de ce phénomène sur des professeurs de même que sur des dirigeants d'institutions.

Dans un même ordre d'idées, le caractère transmissible du syndrome de l'épuisement professionnel engendré par le stress a été démontré. En effet, Bakker et al. (2001) dans une étude auprès de médecins généralistes, ont démontré que plus un individu était sensible au processus de contagion émotionnelle, plus celui-ci était susceptible de souffrir d'épuisement professionnel. Ce lien, selon Bakker et al. (2001) serait engendré par une certaine vulnérabilité, chez les personnes sensibles à la contagion, envers certaines émotions négatives, telles que la peur, l'anxiété et la tristesse, pouvant être transmises dans le cadre d'interactions avec des patients.

2.1.2.7 La contre-contagion

Une contre-contagion survient lorsque des individus éprouvent des états divergents face à une même situation qui de ce fait, les entraînent à éprouver une émotion opposée l'une à l'autre ou simplement divergente devant une situation donnée (Elfenbein, 2014). Par exemple, un individu peut éprouver le concept allemand de Schadenfreude en éprouvant du plaisir à la vue du malheur d'un autre ou du sentiment de tristesse d'un tiers. Dans le même ordre d'idées, la contre-contagion peut se dérouler dans un contexte où un individu qui éprouve un sentiment de tristesse et le transmet au sein d'un groupe, par un processus de transfert affectif, reçoit en échange un sentiment de pitié collective grandissante plutôt qu'une hausse du niveau de tristesse ressenti au sein du groupe (Fischer et Manstead, 2008). Ce processus de contre-contagion survient généralement, selon Fischer et Manstead (2008), lorsque le niveau de «share vantage point», traduit ici par le niveau de partage d'un même point de vue face à une situation, se révèle bas entre deux individus.

Ainsi, cette situation traduit donc une difficulté ou un rejet simple d'intégrer le point de vue de son interlocuteur et ainsi, d'évaluer de la même manière une situation ou un événement menant à une émotion ou une humeur complémentaire ou encore opposée à celle véhiculée originellement.

Dans un même ordre d'idées, un taux de partage élevé du même point de vue, bien que menant à la convergence dans certains cas, peut, dans le cadre d'une interprétation divergente d'une même situation, mener à un lien divergent entre les individus ce qui pourra entraîner une réaction émotionnelle différente de l'émotion ressentie par un autre individu dans cette même situation (Fischer et Manstead, 2008). Il apparaît donc que la notion de compréhension de l'autre prend une part importante dans le choix de la réaction émotionnelle chez un individu, dans le cadre d'un processus de contagion émotionnelle qui est susceptible de mener à une émotion divergente chez l'individu ciblé par ce processus. Ainsi, une convergence au sein du groupe de même qu'une divergence au sein de celui-ci sont, selon la théorie de Fischer et Manstead (2008) susceptibles d'être initiés par un processus de contagion émotionnel au sein du groupe.

2.2 RECENSION DES ECRITS

Cette section présente une recension des écrits portant sur les variables à l'étude soit, le stress et la contagion émotionnelle. Les études présentées s'attarderont à présenter les résultats de recherches portant sur le phénomène de la contagion émotionnelle afin d'illustrer la nature transmissible des émotions et du stress en milieu de travail. Afin de réaliser cette recension des écrits, les bases de données ProQuest ABI/INFORM Collection,

Business Source Complete, JSTOR Arts and Sciences 4 et PsycARTICLES ont été consultés. Les recherches effectuées ont permis d'identifier les ouvrages publiés entre 1990 et 2017.

En effet, l'être humain fait déjà face, dans son travail quotidien, à une dose de stress non négligeable engendrée par l'accumulation de stressseurs auxquels celui-ci doit faire face dans le cadre de ses activités normales. En effet, loin de provenir uniquement du travail ou de la vie privée, celui-ci possède un caractère transmissible et donc, une influence sur l'entourage immédiat de l'individu qui le ressent, et ce, aussi bien au niveau familial que professionnel. Ce phénomène a d'ailleurs été démontré par les travaux de Bakker et al. (2009). Ainsi, un individu en interaction avec d'autres individus sera amené à exercer une influence sur l'humeur et le niveau de stress de ses collègues de même qu'à subir cette influence en retour. En effet, le stress ressenti par un autre membre de l'équipe peut être intégré par un travailleur à titre de stress personnel de la même manière que si celui-ci ressentait réellement le stress vécu alors qu'il s'agit là d'une appropriation de l'émotion de l'autre. Ce phénomène a déjà été mis en lumière par Hatfield et al. (1993) au niveau des émotions. Cependant, les effets du stress sur le processus de contagion émotionnelle sont encore, à ce jour, peu connus. En effet, bien qu'il soit possible de mesurer le niveau auquel un individu peut s'avérer sensible à la contagion émotionnelle, l'influence des humeurs et du stress sur ce niveau de sensibilité sont à ce jour peu explorés. Ainsi, il est permis de se demander s'il existe un lien entre le niveau de sensibilité d'un individu et son niveau de stress. Si cette relation devait être confirmée, cela pourrait modifier la façon dont est perçu le stress au travail et, plus particulièrement, le stress au sein des équipes de travail.

Afin d'effectuer la recension des écrits, les études présentées dans cette section sont classées dans un ordre chronologique, selon l'année de publication. Les articles présentés sont, dans l'ordre, Bartel et Saavedra (2000), Pugh (2001), Barsade (2002), Hennig-Thurau et al. (2006) , Bruder, Dosmukhambetova, Nerb, & Manstead (2012) et Bakker et al. (2001).

2.2.1 ÉTUDE DE A. BARTEL ET SAAVEDRA, 2000

L'étude de Bartel et Saavedra (2000) cherche à démontrer le phénomène de la contagion de l'humeur au sein d'un groupe de travail. En effet, dans cette étude, les hypothèses principales portent sur le fait que les individus au sein d'un groupe de travail vont démontrer des comportements et des attitudes de convergences d'humeur qui pourront être relevés par des observateurs externes. La recherche fait aussi état de différents éléments devant entraîner une plus grande convergence de l'humeur au sein d'un groupe soit, le niveau de stabilité d'effectif de celui-ci, de même que le niveau d'interrelation des tâches effectuées. En effet, l'étude de Bartel et Saavedra (2000) propose une théorie selon laquelle pour qu'il y ait convergence de l'humeur, il doit y avoir des liens entre les individus. Or, cette absence de liens ou des liens plus faibles entre ceux-ci devrait limiter la convergence de l'humeur entre les individus. Selon cette hypothèse, les individus au sein d'un groupe développent un ensemble de normes non écrites permettant la régulation de l'humeur de chaque individu au sein du groupe. Plus ces normes sont fortes et intégrées au sein du groupe, plus les individus d'un groupe sont susceptibles de s'influencer mutuellement vers une humeur convergente.

Afin de confirmer ces hypothèses, Bartel et Saavedra (2000) ont fait appel à un groupe de 105 étudiants constitué de 58 femmes et 47 hommes afin d'agir à titre d'observateurs. Les observateurs ont ensuite été séparés en 35 groupes de 3 afin de couvrir l'ensemble des équipes de travail à l'étude. Les équipes de travail au nombre de 70 ont été sélectionnées au sein de secteurs d'activités variés afin d'offrir un portrait complet de la situation. Les groupes de travail étaient composés à 53% de femmes et à 47% d'hommes présentant une moyenne d'âge de 32.4 ans. La majorité des participants, soit 76%, était membres de leur groupe depuis une période de 6 à 12 mois et 68% devaient demeurer avec celui-ci pour une période allant de 12 à 24 mois.

Dans l'objectif d'identifier les changements et l'état de l'humeur d'un groupe, les observateurs se sont vu remettre un instrument de travail comprenant un modèle circumplexe, préalablement développé, offrant des pistes d'analyse permettant l'observation des groupes au niveau verbal, facial et corporel. Ceux-ci devaient s'entraîner afin d'être rapidement capables d'identifier l'humeur d'un individu et d'un groupe.

La collecte de donnée s'est déroulée en deux temps soit, une période d'observation de deux heures de chacun des groupes participants où les observateurs ont eu à recueillir et à classer les données observées et, une période de réponse à un questionnaire individuel pour chacun des participants de l'étude. Les données collectées par les observateurs devaient faire l'objet d'un consensus avant d'être remises à l'équipe de recherche.

Les résultats obtenus tendent à démontrer que le taux de roulement des individus au sein des équipes de travail est demeuré faible, tout au long de l'expérience. En effet, le coefficient des chances qu'un individu se retrouve auprès d'individus côtoyés dans les derniers 6 mois se situait dans une étendue du coefficient de Pearson allant de $r(70) = 0,79$, $p < 0,001$ à $r(70) = 0,91$, $p < 0,001$ pour une moyenne de 0,80. De plus, l'analyse des résultats des questionnaires d'auto-évaluation personnelle de l'humeur des participants affichait un niveau de projection de l'humeur personnelle sur l'humeur du groupe significatif. En effet, l'étendue du coefficient de Pearson établit une convergence entre les 8 catégories d'humeur établies par le modèle circomplexe. Celle-ci se situant entre $r(70) = 0,51$, $p < 0,001$ à $r(70) = 0,59$, $p < 0,001$ pour le coefficient ICC (Kenny et Lavoie, 1985) et se situant de $r(70) = 0,52$, $p < 0,001$ à $r(70) = 0,76$, $p < 0,001$ pour le coefficient IRR (James, Demaree, & Wolf, 1993) ce qui suggère un niveau de convergence allant de moyen à élevé. Les résultats les plus élevés ont été obtenus lors de l'expression de sentiments négatifs véhiculés ou non au sein du groupe avec un coefficient IRR de $r(70) = 0,72$, $p < 0,001$ et $r(70) = 0,76$, $p < 0,001$ respectivement. Ces résultats tendent à démontrer que les sentiments négatifs sont plus susceptibles de se transmettre que les sentiments positifs lorsqu'ils sont vécus par des individus au sein d'un groupe.

Finalement, la comparaison entre les résultats obtenus par observation de la part des observateurs externes et l'analyse des questionnaires d'auto-évaluation révèlent une corrélation positive alors que ceux-ci ont obtenu une étendue du coefficient de Pearson allant de $r(70) = 0,66$, $p < 0,001$ à $r(70) = 0,82$, $p < 0,001$. Ces résultats démontrent bien la capacité, pour un individu externe, d'identifier correctement différentes humeurs de groupe en se basant sur des signes vocaux, corporels et faciaux.

Cette étude permet donc de mettre en lumière la convergence des humeurs qui s'opère au sein d'un groupe de travail, et ce, au sein de plusieurs secteurs d'activités distincts et la capacité pour un observateur externe d'identifier correctement l'émotion véhiculée par les individus et par le groupe.

2.2.2 ÉTUDE DE PUGH, 2001

Pour sa part, l'étude de Pugh (2001) cherche à démontrer, entre autres choses, que l'évaluation de la qualité du service reçu de la part d'un client sera influencée par l'emploi d'émotions positives de la part de l'employé lors de la relation de vente. Dans le même ordre d'idées, cette recherche cherche à établir la relation d'influence que les émotions positives, simulées ou non, de l'employé peuvent avoir sur les sentiments du client au moment de la vente en se basant sur la théorie de la contagion émotionnelle de Hatfield et al. (1993).

Afin de mener l'étude, un échantillon de 131 individus œuvrant au service à la clientèle dans une institution bancaire ont été sélectionnés. De ce nombre, 92% étaient des femmes et 8% étaient des hommes ce qui représentait la situation normale dans une institution de ce type à cette époque. Les entrevues destinées à évaluer le service à la clientèle ont été menées sur 220 clients sur une possibilité de 377 ce qui représente un taux de réponse de 58 %.

Les observations des employés de la banque ont été, dans le cadre de cette étude, réalisées en utilisant les critères d'observation des travaux de Rafaeli et Sutton (1990). Ainsi, à chacune des actions prédéfinies accomplies lors de la relation avec le client, un certain nombre de points était attribué puis, une moyenne était accomplie afin de dégager un résultat. Par la suite, les clients devaient répondre à un questionnaire destiné à connaître leur humeur, suite à la transaction, et à évaluer leur niveau de satisfaction face au service à la clientèle que ceux-ci venaient de recevoir. Finalement, les données ont été analysées en utilisant EQS 5.7 afin de dégager des tendances.

Les résultats obtenus tendent à démontrer une relation entre l'utilisation d'émotions positives de la part de l'employé et la réponse, de la part du client, par des émotions positives. En effet, suivant une corrélation de Pearson de $r(131) = 0,19$, $p < 0,05$ l'utilisation de signaux verbaux, corporels et faciaux démontrant une intention de manifester une émotion positive à l'endroit du client était directement liée à la probabilité du client de manifester une émotion positive à son tour. En complément, cette étude établit un lien entre l'utilisation d'émotions positives au moment du service à la clientèle, identifié par les critères de Rafaeli et Sutton (1990), et la perception de la satisfaction du client face au service reçu ($r(131) = 0,23$, $p < 0,01$).

Les résultats tendent donc à démontrer, au moyen de résultats significatifs et de faibles corrélations entre les éléments à l'étude, une contagion émotionnelle entre les employés et les clients de l'institution financière. En effet, les émotions positives, une fois communiquées, ont entraîné une réaction positive de la part du client face à l'employé et ont donné envie au client de procéder à une évaluation positive du service reçu.

2.2.3 ÉTUDE DE BARSADÉ, 2002

L'étude de Barsade (2002) cherche à démontrer le phénomène de la contagion émotionnelle au sein d'une équipe de travail et son impact. Les hypothèses principales de l'étude portent sur la nature contagieuse de l'émotion au sein du groupe de même que sur l'intensité de l'émotion comme facteur de contagion émotionnelle. Ainsi, selon Barsade (2002), une émotion exprimée avec intensité au sein d'une équipe de travail devrait présenter un facteur de contagion plus élevé qu'une émotion exprimée avec une moindre intensité.

L'étude prend la forme d'un exercice managérial proposé à 94 étudiants en administration des affaires dont 59 sont des hommes, 32 sont des femmes et trois sont non-catégorisés. La moyenne d'âge de l'échantillon est de 21,47 ans. Ceux-ci sont séparés en 29 groupes de travail au sein desquels chaque participant joue le rôle d'un gestionnaire au sein d'un comité salarial destiné à déterminer l'allocation d'une somme maximale de bonus pour chacun des travailleurs qu'il représente. Les gestionnaires doivent chercher à maximiser les bonus accordés pour chacun des employés qu'ils supervisent tout en se souciant d'effectuer la meilleure recommandation possible à la haute direction de l'entreprise. Au sein de chaque groupe de travail, un étudiant en art dramatique spécialement sélectionné par l'équipe de direction de la recherche devait se fondre dans l'équipe de travail avec le mandat de chercher à influencer l'émotion générale du groupe de travail. Pour ce faire, celui-ci devait adopter une attitude positive ou négative et présenter un niveau d'énergie fort ou faible selon les recommandations du meneur de l'étude.

Par la suite, une équipe d'observateurs devait procéder à l'analyse des bandes vidéo afin de déceler tout signe de modification de l'humeur chez les participants de l'étude. Finalement, immédiatement après l'expérience, les participants devaient remplir, à nouveau, un questionnaire faisant état de leur humeur afin de permettre une analyse de l'évolution de celle-ci au cours de l'expérience.

Dans cette étude, la comparaison de moyennes est utilisée afin de suivre l'évolution de l'humeur chez les participants. La variable dépendante est caractérisée par l'humeur individuelle des participants telle que relevée par les observateurs, au moyen d'une échelle de Likert développée par Bartel et Saavedra (2000) et allant de 1= pas du tout à 5= beaucoup, et ce, au cours de l'exercice. La variable dépendante représente la somme des modifications de l'humeur telle que perçue par les observateurs auquel l'on additionne l'humeur pré-expérimentale, déterminée par les réponses fournies au moyen de questionnaires par les participants, et un facteur d'erreur.

Les données collectées par les observateurs ont été regroupées et analysées avec SPSS afin d'obtenir l'alpha de cronbach et la mesure de l'ICC permettant d'établir une seconde mesure de l'humeur. Les résultats obtenus ont permis de mettre en lumière les faits suivants. L'humeur des participants qui étaient dans un groupe où l'assistant de recherche était d'humeur positive devenait plus positive par une augmentation de la moyenne de 0,41 point alors que l'humeur des participants qui étaient avec l'assistant de recherche alors que celui-ci campait un personnage négatif est devenue plus négative avec le temps avec une diminution de la moyenne de -0,26 point par rapport à l'indice original. L'indice de l'humeur a été calculé en comparant les données de l'humeur pré-expérimentation à celles

post-expérimentation afin d'en déceler une tendance au moyen d'un questionnaire comportant une échelle de Likert.

Au niveau de l'énergie des groupes, il semble que les groupes où l'assistant de recherche adoptait une attitude plus calme avaient tendance à devenir plus positif (+0,30) comparé aux groupes où l'énergie adoptée était forte au tout début (+0,14). L'analyse des données a été accomplie en utilisant la méthode HLM (Hierarchical Linear Modeling) afin de permettre une analyse de l'indépendance des variances et covariances à chacun des trois niveaux de l'analyse en présence d'un échantillonnage faible. L'étude de Barsade (2002) démontre donc une contagion émotionnelle significative d'une émotion positive ou négative chez les individus confrontés à un contaminant émotionnel positif et négatif, et ce, à un niveau d'énergie prononcé ou faible.

2.2.4 ÉTUDE DE HENNIG-THURAU, GROTH, PAUL & D. GREMIER, 2006

L'étude de Hennig-Thurau et al. (2006) cherche à examiner l'impact des émotions sur l'évaluation de la qualité du service reçu par les clients d'une entreprise. Plus spécifiquement, l'étude se concentre sur l'impact de l'émotion positive véhiculée par l'employé de même que sur l'authenticité de celle-ci sur l'évaluation personnelle que fait le client de son expérience. La variable dépendante de cette étude est l'évaluation du service reçu par le client qui est influencée par la variable indépendante de la contagion émotionnelle caractérisée par deux valeurs soit l'authenticité et le niveau d'expression de l'émotion.

Les hypothèses principales de l'étude portent sur le niveau d'authenticité d'une émotion positive véhiculée par les employés qui, en augmentant, devrait entraîner une amélioration plus importante de l'humeur chez le client. De ce fait, l'utilisation du sourire par l'employé, devrait permettre l'établissement d'une meilleure relation entre celui-ci et le client de par son caractère positif. Cette meilleure relation devrait ultimement permettre l'amélioration de l'évaluation du service reçu par le client.

Cette recherche a été menée auprès d'étudiants et d'étudiants gradués d'un programme autre que celui de gestion des affaires. Les participants de cette étude provenaient d'universités de taille moyenne. L'échantillon d'étudiants était composé de 223 individus dont 46,8% étaient des femmes et 53,2% étaient des hommes. L'âge moyen des participants était de 23,5 ans. L'ensemble de l'âge des participants se situait entre 18 et 48 ans pour une étendue de 30. Les données recueillies ont été analysées en utilisant une analyse de variance (ANOVA) et une analyse partielle par régression des moindres carrés (PLS).

Au cours de l'expérience, les étudiants devaient répondre à un questionnaire sur leurs habitudes de visionnement de films afin d'être conseillés, par la suite, par un employé responsable de leur proposer des films personnalisés selon leur profil. L'objectif non avoué de cet exercice était de mesurer l'état d'esprit des individus avant leur rencontre avec l'employé afin d'établir un point de référence permettant d'évaluer l'impact de la rencontre avec l'employé. Les employés, des acteurs entraînés pour l'étude soit, deux femmes et un homme, devaient adopter l'une des quatre attitudes correspondantes aux quatre conditions d'expérimentation prédéterminées dans l'étude. Les conditions testées ont été classées comme suit, sourires fréquents/jeu profond (n=58), sourires fréquents/jeu en surface

(n=52), sourires peu fréquents/jeu profonds (n=55) et sourires peu fréquents/jeu en surface (n=58). Le temps d'exposition moyen des participants était de 7,5 minutes. Par la suite, les participants devaient compléter un nouveau formulaire à leur sortie de rencontre avec l'employé. Ce questionnaire post-intervention avait pour objectif de mesurer l'impact de l'employé sur l'humeur des participants à des fins de comparaison. Finalement, 4 juges, 2 hommes et 2 femmes furent choisis afin de visionner les bandes vidéo afin d'évaluer la profondeur du jeu, la fréquence de sourire des employés et la durée de chaque sourire destiné à établir une unité de mesure de sourire par minute.

L'analyse des données permet de constater une augmentation de l'indice de l'humeur des participants après l'intervention de l'employé ($r(223) = 0,82, p < 0,001$) pour un taux élevé de sourire par minute et une augmentation plus faible de l'indice de l'humeur ($r(223) = 0,61, p < 0,001$) pour un taux faible de sourire par minute. L'étude permet aussi de constater qu'un jeu de l'émotion en profondeur de la part de l'employé a permis de favoriser l'amélioration de l'indice de l'humeur des participants ($t(1,18, p < 0,001$).

Les résultats de l'étude démontrent donc une influence de l'humeur de l'employé sur l'humeur des participants de l'étude. Ainsi, cette recherche établit qu'une contagion émotionnelle positive serait plus susceptible de se produire lorsque la personne qui initie la contagion ressent réellement l'émotion véhiculée et lorsque celle-ci utilise un comportement soutenu susceptible d'influencer son interlocuteur.

2.2.5 ÉTUDE DE BRUDER, DOSMUKHAMBETOVA, MANSTEAD & NERB, 2012

L'étude de Bruder et al. (2012) cherche à démontrer une convergence, au sein de dyades, des émotions de peur et de tristesse en réaction à une menace externe, caractérisée ici, par l'utilisation d'extraits vidéos susceptibles de déclencher ces émotions chez les participants. Cette étude a été menée auprès de 130 étudiants d'une université allemande. Ce groupe était composé de 59 hommes et 72 femmes âgés entre 18 et 42 ans ($M=23,4$, $E.T=3,5$).

Les participants, à la suite de leurs enregistrements, devaient soit amener un partenaire du même sexe afin de mener l'expérience ou, selon le cas, être jumelés avec un autre participant. Les participants devaient visionner 12 extraits vidéos dont seulement 3 étaient utiles dans le cadre de cette étude. Les trois extraits utilisés devaient permettre de susciter, chez les participants, les émotions de peur, de tristesse et de joie.

Afin de mesurer le niveau de contagion, une échelle de 9 points était remise aux participants afin que ceux-ci puissent identifier leur niveau de joie, de tristesse, de colère, de surprise et de dégoût en réaction à ces extraits vidéo. Au cours de l'expérience, lorsque les dyades étaient en mesure de se voir, le nombre de coups d'œil effectués en direction du partenaire fut comptabilisé de même que la durée de ceux-ci afin de relever l'effet de contagion entre les participants initiés par la présence visuelle de cet autre participant.

Les résultats de cette étude ont démontré une convergence marquée des émotions lorsque le partenaire de la dyade était une personne connue de même que lorsque la personne était visuellement présente. De plus, il y a eu une convergence significative au niveau des émotions de peur ($M_{visible} = 0,26$, $E.T = 0,51$), de joie ($M_{visible} = 6,14$, $E.T = 1,45$) et de tristesse ($M_{visible} = 0,58$, $E.T = 0,91$) au sein des dyades. Finalement, il y a eu une augmentation marquée du niveau de convergence lorsque les dyades étaient en mesure de communiquer et donc, de s'influencer visuellement.

Les résultats de cette étude démontrent donc le caractère transmissible des émotions de tristesse, de joie et de peur au sein de dyades, et ce, par une influence marquée du non-verbal ce qui tend à converger et à confirmer le procédé d'imitation à la base du processus de contagion émotionnelle.

2.2.6 ÉTUDE DE BAKKER, SCHAUFELI, SIXMA & BOSVELD, 2001

Dans un autre ordre d'idées, l'étude de Bakker et al. (2001) cherche à démontrer le caractère transmissible de l'épuisement professionnel en milieu de travail. Plus spécifiquement, celle-ci s'intéresse au processus de contagion émotionnelle par l'analyse de la sensibilité à la contagion émotionnelle chez un individu associée à une mesure de l'épuisement professionnel chez des omnipraticiens.

Un échantillon représentatif de 843 omnipraticiens est utilisé dans le cadre de cette étude aux Pays-Bas. De ce nombre 507 participants ont accepté de compléter le questionnaire soumis. Sur les 507 participants, 426 sont des hommes et 81 sont des femmes

tous âgés, en moyenne, de 46 ans et cumulant entre 0 et 30 ans d'expérience en emploi. Les données sont relevées à l'aide d'un questionnaire comportant trois échelles de mesure soit, une échelle portant sur les plaintes d'épuisement professionnel perçu chez les collègues de travail allant de 1= aucun de mes collègues à 5= la plupart de mes collègues, une portant sur la sensibilité à la contagion émotionnelle développée par Stiff, Dillard, Somera, Kim, & Sleight (1988) et une portant sur l'épuisement professionnel et développé par Maslach, Jackson, & Leiter (1986).

Les résultats obtenus permettent de démontrer un lien positif entre la susceptibilité à la contagion émotionnelle de la part des omnipraticiens ayant pris part à l'étude et l'épuisement professionnel. En effet, la perception du burnout chez les collègues, la sensibilité à la contagion émotionnelle et l'interaction entre les collègues expliquent 26% de la variance de l'épuisement émotionnel. De plus la combinaison de ces trois prédicateurs et de l'épuisement émotionnel expliquent 75% de la variance des émotions négatives chez un individu. En effet, les individus possédant une sensibilité à la contagion accrue sont plus vulnérables aux émotions négatives exprimées par leurs patients telles que la peur, l'anxiété, l'humeur dépressive et l'inquiétude. De plus, les omnipraticiens qui présentent une plus grande sensibilité aux signaux d'épuisement professionnel émis par leurs collègues obtiennent les résultats les plus élevés en ce qui a trait à l'épuisement professionnel, selon les résultats de cette étude.

2.3 OBJECTIF DE RECHERCHE

L'objectif principal recherché dans le cadre de cette étude est de déterminer si le niveau de stress perçu possède une capacité d'influence sur le niveau de sensibilité à la contagion émotionnelle d'un individu. Pour ce faire, cette étude se concentrera spécifiquement sur une population cible composée d'étudiants universitaires au Québec et étudiants présentement à temps complet ou à temps partiel au sein de programmes de formation variés.

2.4 HYPOTHESE DE LA RECHERCHE

Le cadre conceptuel et la recension des écrits permettent de dresser un portrait global des connaissances sur les variables à l'étude soit, la contagion émotionnelle et le stress. Ainsi, la question de recherche de cette étude se formule comme suit : **Existe-t-il une relation, pour un individu, entre son niveau de stress perçu et sa sensibilité à la contagion émotionnelle ?** Cet objectif débouche sur les hypothèses de recherche suivantes inspirées des études de Barsade (2002) et Bartel et Saavedra (2000):

H1 : Le niveau de stress perçu a une relation significative et positive sur la sensibilité à la contagion émotionnelle des participants.

H2 : La relation entre la sensibilité à la contagion émotionnelle des émotions négatives et le niveau de stress perçu est corrélée plus fortement que celle entre la sensibilité à la contagion émotionnelle des émotions positives et le niveau de stress perçu.

Ce chapitre visait à présenter le cadre conceptuel de la recherche, la recension des écrits et les hypothèses de recherche. Le prochain chapitre abordera la méthodologie qui sera utilisée afin de confirmer ou d'infirmer les hypothèses à l'étude.

CHAPITRE 3

MÉTHODOLOGIE

Ce chapitre présente la méthode utilisée afin de répondre à l'hypothèse de la recherche. Il présente les différents éléments méthodologiques soit, le devis de recherche, les participants à l'étude, l'instrument de mesure utilisé, le déroulement de l'expérimentation, les méthodes d'analyse et finalement, les considérations éthiques de celle-ci.

3.1 LE DEVIS DE RECHERCHE

Dans cette section, il sera question du devis de recherche. En effet, le choix méthodologique de cette étude y est décrit lors de l'ébauche du protocole de la recherche et les définitions opérationnelles seront présentées pour chacune des variables analysées.

Il existe deux grandes méthodes d'analyse méthodologique soit, l'analyse quantitative et l'analyse qualitative. Comme chacune de ces méthodes possède des forces et des limites, il est important de considérer l'objectif de la recherche afin de déterminer la méthode appropriée.

La présente étude étant liée de façon importante aux précédentes études effectuées sur le sujet de la contagion émotionnelle par Bartel et Saavedra (2000), Pugh (2001), Barsade (2002), Hennig-Thurau et al. (2006) et Bruder et al. (2012), il importe, entre autres choses, de prendre en compte la méthodologie utilisée par ces chercheurs afin de prendre une décision éclairée. Aussi, l'ensemble de ces auteurs a opté pour une méthodologie quantitative par l'emploi de questionnaires d'auto-évaluation afin de démontrer l'existence d'un lien de contagion émotionnelle entre les individus des différents échantillons. La méthodologie quantitative possède un avantage marqué dans le cadre de cette recherche. En effet, celle-ci, en plus de permettre une comparaison efficace avec les études précédentes de ce secteur d'étude, permet une généralisation à grande échelle des résultats obtenus.

Ainsi, considérant ces facteurs de décision, la présente étude visant à évaluer un lien entre les deux variables à l'étude soit le stress, à titre de variable indépendante, et la contagion émotionnelle, à titre de variable dépendante, s'effectuera suivant une méthode de recherche quantitative de nature corrélationnelle visant à évaluer le lien entre ces deux variables. Cette décision est motivée par la volonté de comparaison des résultats ainsi obtenus aux résultats observés lors d'études antérieures sur la contagion émotionnelle, et ce, à des fins de validation des résultats.

3.1.1 LES PARTICIPANTS DE L'ETUDE

Cette section précise la procédure d'échantillonnage ainsi que les renseignements généraux sur les participants. Un portrait détaillé de la population à l'étude est dressé.

Les participants à l'étude sont 197 étudiants au 1^{er} cycle à l'Université du Québec à Rimouski. La population à l'étude est composée de 32,5% d'hommes soit, 64 participants et 67,5% de femmes soient, 133 participantes.

Tableau 1

Distribution des participants selon le sexe ($N = 197$)

Sexe	<u>Participants à l'étude (n = 197)</u>	
	n	%
Hommes	64	32,5
Femmes	133	67,5
Total	197	100

Sur les 197 étudiants ayant accepté de compléter le questionnaire de l'étude, 160 sont inscrits à temps plein dans un programme de formation offert soit, 81% et 37 sont inscrits à temps partiel soit, 19%. Les participants sont répartis de la manière suivante au sein des divers programmes d'étude; administration (87) soit, 44,2% des participants, enseignement préscolaire primaire (31) soit, 15,7% , travail social (25) soit, 12,7%, génie (14) soit, 7,1%, sciences infirmières (20) soit, 10,2%, lettres et création littéraire (12) soit, 6,1%, psychosociologie (5) soit, 2,5%, santé mentale (1) soit, 0,5%, et étudiant libre (2) soit, 1%. De plus, au moment de la cueillette, ceux-ci, ont indiqué avoir cumulé, en moyenne, 46 crédits au sein de leur programme respectif.

Tableau 2

Distribution des participants selon le domaine d'étude ($N = 197$)

Domaine d'étude	<u>Participants à l'étude ($n = 197$)</u>	
	n	%
Administration	87	44,2
Enseignement	31	15,7
Travail social	25	12,7
Génie	14	7,1
Sciences infirmières	20	10,2
Lettres	12	6,1
Psychosociologie	5	2,5
Autre	3	1,5
Total	197	100

L'âge moyen des participants est de 23,8 ans avec un écart-type de 6,12 ans. Finalement, sur l'ensemble des répondants, 19 ont indiqué occuper un poste de gestion soit 9,7% contre 172 qui ont indiqué ne pas en occuper soit, 87,3% et 6 abstentions soit, 3%.

Tableau 3

Distribution des participants occupant un poste de gestion ($N = 197$)

Poste de gestion	<u>Participant à l'étude (n = 197)</u>	
	n	%
Oui	19	9,7
Non	172	87,3
Abstention	6	3
Total	197	100

La population à l'étude dans cette recherche se compose, tel que mentionné ci-haut, d'étudiants universitaires francophones étudiant en région, au sein de l'Université du Québec à Rimouski exclusivement. Le choix de cette population type repose sur la variété des profils que celle-ci comporte. En effet, une telle recherche menée en collaboration avec des étudiants provenant de programmes de formations variés permet d'obtenir un portrait plus complet de la situation puisqu'il s'agit là de futurs professionnels dans leur propre secteur d'activité et donc, des travailleurs de demain. Le questionnaire a été transmis aux étudiants de 8 cours ciblés aléatoirement.

La distribution du questionnaire s'est faite au sein d'une université de petite taille comportant moins de 8000 étudiants. Les étudiants des groupes ciblés ont été invités à répondre à un questionnaire du 30 janvier au 10 février inclusivement. Les étudiants ont été sélectionnés, de par leur inscription, à l'un des cours sélectionnés, et ce, sans que l'équipe de recherche ait eu à quelque moment que ce soit, accès aux listes d'inscription à ces cours. Les étudiants inscrits au premier cycle aussi bien à temps plein qu'à temps partiel ont été invités à répondre au questionnaire. Aucune distinction n'a été effectuée entre les étudiants en emploi et les étudiants sans emploi à l'exception de ceux occupant un poste de gestion pour qui cette information a été comptabilisée lors de la collecte de données.

3.2 LA MISE EN APPLICATION DE LA METHODE SELECTIONNEE

3.2.1 INSTRUMENTS DE MESURE

3.2.1.1 Instruments de mesure du stress perçu

Dans le cadre de cette étude, la mesure du stress perçu est mesurée à l'aide de deux échelles. La première est une échelle de mesure globale du stress perçu développé par Cohen, Kamarck, & Mermelstein (1983). Cet instrument est composé de 14 énoncés sur une échelle de Likert destiné à évaluer le stress perçu, par un individu pour une période de temps donnée (ex. : au cours du dernier mois, à quelle fréquence avez-vous été dérangé par un évènement inattendu ?). Ces énoncés sont présentés sur une échelle de Likert allant de (1) jamais à (5) souvent. Dans la présente étude, l'instrument présente une cohérence interne satisfaisante ($\alpha = 0,83$).

La seconde est une échelle de mesure de la dépression, de l'anxiété et du stress (DASS) mis à point par Lovibond et Lovibond (1995). Dans le cadre de cette étude, seule la dimension du stress comportant 14 énoncés a été utilisée afin de mieux refléter le sujet à l'étude soit, une utilisation de 14 énoncés sur les 42 composant l'échelle originelle. Cet instrument est composé de 5 sous-dimensions associées au stress soit, la difficulté à se détendre (ex. : au cours du mois dernier, j'ai éprouvé de la difficulté à décompresser) , la nervosité (ex. : au cours du mois dernier, j'ai eu l'impression d'être souvent en état de fébrilité), la facilité à se mettre en colère (ex. : au cours du mois dernier, je me suis mis facilement en colère), l'irritation (ex. : au cours du mois dernier, j'ai été très irritable) et l'impatience (ex. : au cours du mois dernier, j'ai été intolérant vis-à-vis tout ce qui m'empêchait d'aller de l'avant dans ce que je faisais). Ces sous-dimensions sont mesurées sur une échelle de Likert allant de (1) ne s'applique pas du tout à moi à (4) s'applique fortement à moi. Pour la présente étude, l'instrument présente une cohérence interne satisfaisante ($\alpha = 0,92$). Dans le même ordre d'idées, l'ensemble des sous-dimensions composant la dimension du stress de même que la dimension du stress présente une cohérence interne satisfaisante. En effet, cette mesure de la fidélité de chacune des sous-dimensions se présente comme suit, difficulté à se détendre ($\alpha = 0,78$), la nervosité ($\alpha = 0,77$), ressentie de colère ou d'agitation ($\alpha = 0,78$), l'irritabilité ou réaction disproportionnée ($\alpha = 0,83$) et impatience ($\alpha = 0,80$).

L'échelle de Cohen et al. (1983) et la sous-dimension du stress de l'échelle de mesure de Lovibond et Lovibond (1995) ont toutes deux été utilisées afin de mesurer la variable du stress, et ce, afin de s'assurer d'une plus grande validité des résultats. Cette décision s'explique par le fait que bien que la mesure de l'alpha de la dimension du stress de l'échelle DASS développée par Lovibond et Lovibond (1995) présente une cohérence interne élevée soit, un alpha de cronbach de 0,92 , celle-ci représente, toutefois, une sous-

dimension de l'échelle originelle et donc, par souci de cohérence, et de validation des résultats, l'utilisation d'une autre échelle de mesure du stress soit, l'échelle de Cohen et al. (1983) a été employé.

3.2.1.2 Instrument de mesure de la sensibilité à la contagion émotionnelle

La seconde variable à l'étude soit, la contagion émotionnelle et plus précisément, la sensibilité à la contagion émotionnelle est évaluée à l'aide d'une échelle de mesure développée par Doherty (1997). Cet instrument est composé de 15 énoncés sur une échelle de Likert destiné à évaluer la sensibilité d'un individu à la contagion émotionnelle, au cours d'une période donnée, et ce, par l'analyse de 5 sous-dimensions correspondant chacune à une émotion distincte soit, la joie (être avec une personne heureuse lorsque je suis déprimé me permet de me remettre sur pied), l'amour (lorsque je regarde dans les yeux de la personne que j'aime, mon esprit est rempli de pensées romantiques), la peur (je deviens tendu lorsque je suis en contact avec des personnes stressées), la colère (je serre la mâchoire et mes épaules se contractent lorsque je vois des visages de personnes en colère aux nouvelles) et la tristesse (lorsque je discute avec une personne et que celle-ci se met à pleurer, j'ai les larmes aux yeux). Ces énoncés sont présentés sur une échelle de Likert allant de (1) jamais vrai pour moi à (5) toujours vrai pour moi. Dans la présente étude, l'instrument présente une cohérence interne satisfaisante ($\alpha = 0,86$). Les alphas de cronbach pour chacune des sous-dimensions se définissent comme suit, joie ($\alpha = 0,74$), amour ($\alpha = 0,89$), peur ($\alpha = 0,76$), colère ($\alpha = 0,70$) et tristesse ($\alpha = 0,72$).

3.2.2 DEROULEMENT DE L'EXPERIMENTATION

La passation du questionnaire se déroule dans les 10 premières minutes du cours. Par souci de représentativité, les cours sélectionnés ont été choisis aléatoirement au sein de programmes de formations variés. Les responsables de 12 cours sélectionnés ont été approchés afin d'obtenir l'autorisation de présenter le questionnaire lors de leur prochain cours. Ceux-ci ont été contactés une semaine avant la date de passation du questionnaire en classe. De ce nombre, 8 ont accepté de participer à cette recherche. À leur arrivée en classe, les participants se voient remettre un questionnaire comportant les échelles de mesure de l'objet à l'étude. Les participants se font expliquer, lors d'une brève présentation, le sujet à l'étude et sont libres de poser les questions qu'ils estiment pertinentes, et ce, avant ou pendant la complétion du questionnaire. Si les participants acceptent de participer à l'étude, ceux-ci doivent signer le formulaire de consentement et compléter le questionnaire. Les étudiants qui ne désirent pas participer à l'étude sont libres de remettre le questionnaire non-complété ou partiellement complété à l'équipe de recherche lors de la période de collecte. Suite à la collecte des questionnaires, les participants sont remerciés pour leur participation à l'étude et invités à communiquer avec l'équipe de recherche en cas de questionnement.

3.2.3 PLAN D'ANALYSE DES DONNEES

Cette partie présente les analyses statistiques utilisées pour traiter les données. Elle énonce les règles de décision permettant de statuer sur l'hypothèse de recherche. La méthode d'analyse de cette recherche consiste à vérifier la présence et l'intensité du lien de nature corrélationnelle unissant les variables à l'étude. Le logiciel SPSS version 21 est utilisé pour les analyses statistiques.

3.3 CONSIDERATIONS ETHIQUES DE LA RECHERCHE

Cette dernière partie a pour objectif d'identifier les différentes mesures prises pour assurer le respect des principes d'éthiques tout au long de la recherche. Plusieurs dispositions sont mises en place afin que les règles d'éthiques soient respectées, particulièrement en regard de l'effet de l'étude sur les participants. Crête (2003) énonce notamment trois thèmes importants à respecter soit, le droit à la vie privée, le consentement éclairé et la confidentialité.

En premier lieu, la participation des étudiants est sollicitée, mais, celle-ci s'inscrit toujours, sur une base volontaire. Chaque personne est libre de prendre part à la recherche ou non en complétant et en retournant le questionnaire de la recherche. Aucune pénalité ni aucun préjudice ne sont portés à leur égard en cas de refus.

Deuxièmement, les objectifs de la recherche sont clairement identifiés et communiqués à l'ensemble des participants, et ce, afin que chaque personne prenant part à l'étude s'engage, en toute connaissance de cause, dans le processus de la recherche. Comme l'équipe de recherche est présente au cours de la période de collecte en classe, il est possible, pour les participants, à tout moment au cours de la période de collecte, de poser les questions que ceux-ci jugent pertinentes à l'équipe de recherche.

Finalement, des mesures claires destinées à protéger la confidentialité de chacun des participants sont mises en place et communiquées aux volontaires. En effet, les diverses mesures mises en place afin de protéger les informations personnelles des participants telles que des questionnaires anonymes et l'entreposage des données sur un disque dur externe muni d'un mot de passe accessible seulement par l'équipe de recherche seront mis en place afin de prévenir toute fuite d'information non désirée susceptible de menacer l'anonymat des participants. Enfin, les participants sont traités avec le plus de respect et de loyauté possible.

CHAPITRE 4

RÉSULTATS

Cette section présente les résultats de l'étude. Afin de répondre à la question de recherche soit : «est-ce que le stress perçu influence la sensibilité d'un individu à la contagion émotionnelle?» de même qu'aux hypothèses énoncées soit : «le niveau de stress perçu a une relation significative sur la sensibilité à la contagion émotionnelle des participants » et « la sensibilité à la contagion émotionnelle des émotions négatives est corrélée plus fortement que celle issue des émotions positives en fonction du niveau de stress perçu » , une analyse approfondie des résultats concernant la relation entre les différentes variables à l'étude est effectuée et illustrée sous forme graphique.

4.1 ANALYSE DESCRIPTIVE

L'analyse des données descriptives pour chacune des variables à l'étude sert à analyser et décrire les données dans le but de dresser un portrait global. Dans le cadre de cette étude, les moyennes et les écarts-types se présentent tels que décrits dans le tableau 4.

Tableau 4

Analyse des moyennes et écarts-types des variables à l'étude ($N = 197$)

Dimension	Mesure statistique	
	Moyenne	Écart-type
S_perçu_1	2,7037	0,52283
CE_TOT	3,2310	0,67570
CE_tristesse	3,2343	1,04515
CE_joie	3,9061	0,77284
CE_amour	3,5950	1,06157
CE_peur	2,8855	0,95532
CE_colere	2,5347	0,86786
S_perçu_2	2,0954	0,62951

Note. S_perçu_1 = échelle de mesure du stress de Cohen et al. (1983); S_perçus_2 = échelle de mesure du stress perçu de Lovibond et Lovibond (1995); CE_TOT = échelle de mesure de la sensibilité émotionnelle de Doherty (1997); CE_tristesse = échelle de mesure de la sensibilité émotionnelle de Doherty (1997) sous-dimension de la tristesse; CE_joie = échelle de mesure de la sensibilité émotionnelle de Doherty (1997) sous-dimension de la joie; CE_amour = échelle de mesure de la sensibilité émotionnelle de Doherty (1997) sous-dimension de l'amour; CE_peur = échelle de mesure de la sensibilité émotionnelle de Doherty (1997) sous-dimension de la peur ;

CE_colere = échelle de mesure de la sensibilité émotionnelle de Doherty (1997) sous-dimension de la colère.

Ainsi, après-analyse des données, les émotions de la tristesse, de la joie et de l'amour présentent des moyennes et des écart-types obtenus supérieurs à celles de la peur et de la colère.

4.2 ANALYSE CORRELATIONNELLE

Les résultats obtenus auprès de l'échantillon donné concernant la première hypothèse qui soutient que le niveau de stress perçu a une relation significative sur la sensibilité à la contagion émotionnelle des participants sont présentés dans le tableau 5. Les résultats sont obtenus par l'utilisation de la mesure du stress perçu de Cohen et al. (1983) et de l'échelle de mesure de la sensibilité émotionnelle de Doherty (1997). Celui-ci présente une corrélation faible, mais significative ($r(195) = 0,24$, $p < 0,01$) entre le niveau de stress perçu et la sensibilité totale à la contagion émotionnelle en général.

De manière plus spécifique, les analyses font ressortir une corrélation significative entre le stress perçu et la sensibilité à la contagion émotionnelle pour les émotions de nature négatives soit, la tristesse ($r(197) = 0,30$, $p < 0,01$), à la peur ($r(195) = 0,36$, $p < 0,01$) et à la colère ($r(197) = 0,22$, $p < 0,01$). Les émotions de nature positives, pour leur part, présentent, dans le cadre de cette étude, des corrélations non significatives reliées avec les émotions de l'amour ($r(193) = 0,02$) et de la joie ($r(197) = -0,09$).

Tableau 5
Corrélation entre le stress perçu et la contagion émotionnelle ($N = 197$)

Variable	Moyenne	É.T	1	2	3	4	5	6	7
1. S_perçu 1	2,7037	0,52283	—	,235**	,297**	-,091	,024	,362**	,217**
2. CE_TOT	3,2310	0,67570		—	,748**	,609**	,663**	,807**	,738**
3. CE_tristesse	3,2343	1,04515			—	,300**	,328**	,535**	,438**
4. CE_Joie	3,9061	0,77284				—	,375**	,332**	,274**
5. CE_amour	3,5950	1,06157					—	,311**	,267**
6. CE_peur	2,8855	0,95532						—	,683**
7. CE_colère	2,5347	0,86786							—

Note. S_perçu_1 = échelle de mesure du stress de Cohen et al. (1983); CE_TOT = échelle de mesure de la sensibilité émotionnelle de Doherty (1997); CE_tristesse = échelle de mesure de la sensibilité émotionnelle de Doherty (1997) sous-dimension de la tristesse; CE_joie = échelle de mesure de la sensibilité émotionnelle de Doherty (1997) sous-dimension de la joie; CE_amour = échelle de mesure de la sensibilité émotionnelle de Doherty (1997) sous-dimension de l'amour; CE_peur = échelle de mesure de la sensibilité émotionnelle de Doherty (1997) sous-dimension de la peur ; CE_colere = échelle de mesure de la sensibilité émotionnelle de Doherty (1997) sous-dimension de la colère.

** $p < 0,01$

Source : Cohen et al. (1983).

Le tableau 6, présente les résultats obtenus par l'utilisation de la mesure du stress perçu de Lovibond et Lovibond (1995) et de l'échelle de mesure de la sensibilité émotionnelle de Doherty (1997) afin de valider aussi l'hypothèse 1. Celui-ci présente, tout comme l'échelle de Cohen et al. (1983), une corrélation statistiquement significative ($r(197) = 0,31$, $p < 0,01$) allant dans le sens de H1 entre le niveau de stress perçu et la sensibilité totale à la contagion émotionnelle. De plus, il existe, plus spécifiquement, une corrélation significative, tel que relevée dans le tableau 5, entre le stress perçu et la sensibilité à la contagion émotionnelle pour les émotions qui renvoient à la tristesse ($r(197) = 0,25$, $p < 0,01$), à la peur ($r(195) = 0,46$, $p < 0,01$) et à la colère ($r(197) = 0,33$, $p < 0,01$). Ces dernières, présentent d'ailleurs, une corrélation plus forte lors de l'emploi de la dimension du stress au sein de l'échelle de mesure DASS de Lovibond et Lovibond (1995) que lors de l'utilisation de l'échelle de Cohen et al. (1983).

Pour leur part, les émotions de nature positives présentent un coefficient de corrélation de Pearson non significatif soit, pour la joie ($r(197) = -0,03$) et pour l'amour ($r(193) = 0,09$). Ces résultats présentent donc une similitude avec les résultats précédemment obtenus par l'utilisation de l'échelle de Cohen et al. (1983).

Tableau 6
Corrélation entre le stress perçu et la contagion émotionnelle ($N = 197$)

Variable	Moyenne	É.T	1	2	3	4	5	6	7
1. S_perçu 2	2,0954	,52283	—	,313**	,253**	-,031	,096	,461**	,331**
2. CE_TOT	3,2310	,67570		—	,748**	,609**	,663**	,807**	,738**
3. CE_tristesse	3,2343	1,04515			—	,300**	,328**	,535**	,438**
4. CE_Joie	3,9061	,77284				—	,375**	,332**	,274**
5. CE_amour	3,5950	1,06157					—	,311**	,267**
6. CE_peur	2,8855	,95532						—	,683**
7. CE_colère	2,5347	,86786							—

Note. S_perçus_2 = échelle de mesure du stress perçu de Lovibond et Lovibond (1995); CE_TOT = échelle de mesure de la sensibilité émotionnelle de Doherty (1997); CE_tristesse = échelle de mesure de la sensibilité émotionnelle de Doherty (1997) sous-dimension de la tristesse; CE_joie = échelle de mesure de la sensibilité émotionnelle de Doherty (1997) sous-dimension de la joie; CE_amour = échelle de mesure de la sensibilité émotionnelle de Doherty (1997) sous-dimension de l'amour;

CE_peur = échelle de mesure de la sensibilité émotionnelle de Doherty (1997) sous-dimension de la peur; CE_colere = échelle de mesure de la sensibilité émotionnelle de Doherty (1997) sous-dimension de la colère.

** $p < 0,01$.

Source : Lovibond et Lovibond (1995).

Tableau 7

Corrélation entre les sous-dimensions du stress de Lovibond et Lovibond (1995) et la contagion émotionnelle (N = 197)

[illegible]

Note. S_perçus_2 = échelle de mesure du stress perçu de Lovibond et Lovibond (1995); CE_TOT = échelle de mesure de la sensibilité émotionnelle de Doherty (1997); S_perçu2diff = sous-dimension difficulté à se détendre de l'échelle de mesure du stress perçu de Lovibond et Lovibond (1995); S_perçu2ner = sous-dimension nervosité de l'échelle de mesure du stress perçu de Lovibond et Lovibond (1995); S_perçu2col = sous-dimension colère de l'échelle de mesure du stress perçu de Lovibond et Lovibond (1995); S_perçu2irr = sous-dimension irritation de l'échelle de mesure du stress perçu de Lovibond et Lovibond (1995); S_perçu2imp = sous-dimension impatience de l'échelle de mesure du stress perçu de Lovibond et Lovibond (1995); CE_trist = échelle de mesure de la sensibilité émotionnelle de Doherty (1997) sous-dimension de la tristesse; CE_joye = échelle de mesure de la sensibilité émotionnelle de Doherty (1997) sous-dimension de la joie; CE_amour = échelle de mesure de la sensibilité émotionnelle de Doherty (1997) sous-dimension de l'amour; CE_peur = échelle de mesure de la sensibilité émotionnelle de Doherty (1997) sous-dimension de la peur; CE_cole = échelle de mesure de la sensibilité émotionnelle de Doherty (1997) sous-dimension de la colère.

** $p < 0,01$, * $p < 0,05$.

Source : Cohen et al. (1983) et Lovibond et Lovibond (1995).

De plus, tel que présenté au sein du tableau 7, il existe, plus spécifiquement, une corrélation satisfaisante, entre les différentes sous-dimensions de contenu dans la dimension du stress de l'échelle de Lovibond et Lovibond (1995) et la sensibilité à la contagion émotionnelle totale. Ainsi, les sous-dimensions difficulté à se détendre ($r(197) = 0,27$, $p < 0,01$), nervosité ($r(197) = 0,32$, $p < 0,01$), irritation ($r(197) = 0,24$, $p < 0,01$) et impatience ($r(197) = 0,28$, $p < 0,01$) présentent toutes, dans le cadre de cette étude, une corrélation statistique satisfaisante dans le sens de H1 lorsque mises en relation avec la

mesure de contagion de Doherty (1997). Finalement, la sous-dimension de la facilité à se mettre en colère présente une corrélation faible, mais significative ($r(197) = 0,17$, $p < 0,05$) dans le cadre de cette étude.

La seconde hypothèse prévoit que la sensibilité à la contagion émotionnelle des émotions négatives est corrélée plus fortement que celle issue des émotions positives en fonction du niveau de stress perçu. Les tableaux 5 et 6 présentent les résultats de cette analyse pour les échelles destinées à l'évaluation du stress perçu en lien avec celle de la contagion émotionnelle. Ainsi, tel que mentionné plutôt, l'analyse des données collectées pour les émotions de nature positives soit la joie ($r(197) = -0,91$) et l'amour ($r(193) = 0,024$) présente une corrélation plus faible que les émotions négatives dans le sens de l'hypothèse 2. Les résultats pour la dimension du stress de l'échelle de Lovibond et Lovibond (1995) offrent des résultats similaires alors que les émotions positives de la joie ($r(197) = -0,31$) et de l'amour ($r(193) = 0,096$) présentent, là encore, une corrélation plus faible que les émotions négatives dans le sens de la seconde hypothèse.

CHAPITRE 5

DISCUSSION

La section suivante présente l'analyse et l'interprétation des résultats obtenus en rappelant l'objectif de la recherche , en présentant les hypothèses de recherche en lien avec la théorie antérieure , en revenant sur les pratiques de l'étude, en établissant les limites de l'étude et en suggérant des pistes de recherches futures en lien avec la problématique traitée.

5.1 INTERPRETATION DES RESULTATS

L'objectif de la recherche cherche à déterminer si le stress perçu influence la sensibilité d'un individu à la contagion émotionnelle. Pour ce faire, dans le cadre de cette étude, les hypothèses de recherche prévoient que le niveau de stress perçu a une relation significative sur la sensibilité à la contagion émotionnelle des participants. De plus, celle-ci prévoit que la sensibilité à la contagion émotionnelle des émotions négatives est corrélée plus fortement que celle issue des émotions positives en fonction du niveau de stress perçu selon la deuxième hypothèse postulée.

Les résultats montrent que la première hypothèse soit, le niveau de stress perçu a une relation significative et positive sur la sensibilité à la contagion émotionnelle des participants, est retenue. En effet, les corrélations obtenues pour les deux échelles de mesure du stress, démontrent une corrélation significative entre le stress perçu et la sensibilité à la contagion émotionnelle d'un individu. Le niveau de stress perçu par un individu exerce donc une influence sur la sensibilité à la contagion émotionnelle de celui-ci. Plus spécifiquement, pour la contagion émotionnelle de la tristesse, de la peur et de la colère. Les sous-dimensions du stress à l'étude soient, la difficulté à se détendre, la nervosité, la facilité à se mettre en colère, l'irritation et l'impatience présentent toutes une corrélation significative en rapport à la sensibilité à la contagion émotionnelle, et ce, pour l'ensemble des émotions mentionnées précédemment à l'exception près des émotions de joie et d'amour. De ce fait, un individu conscient de présenter des symptômes associés aux sous-dimensions présentées ci-dessus, de manière fréquente, serait susceptible de présenter un potentiel de contagion émotionnel plus important de par son niveau de sensibilité à la contagion émotionnelle. Ainsi, le niveau de stress perçu de la part d'un individu permet d'expliquer, en partie, le niveau de sensibilité à la contagion émotionnelle de celui-ci. Cependant, cette corrélation se révèle non significative en ce qui a trait aux émotions de joie et d'amour. En effet, celles-ci présentent des corrélations non-significatives entre le stress et la contagion émotionnelle de ces émotions positives.

Dans l'ensemble, les résultats analysés pour l'hypothèse 1 rejoignent les résultats obtenus par Bakker et al. (2001) de même que par Bruder et al. (2012). En effet, Bakker et al. (2001) démontre que les individus possédant une sensibilité à la contagion accrue sont plus vulnérables aux émotions négatives exprimées par leurs patients telles que la peur, l'anxiété, l'humeur dépressive et l'inquiétude. Ainsi, tout comme Bakker et al. (2001), les résultats de cette étude tendent à mettre en évidence le lien existant entre la sensibilité d'un

individu à la contagion émotionnelle des émotions négatives et le stress. Pour sa part, l'étude de Bruder et al. (2012) présente des résultats similaires à ceux obtenus dans le cadre de la présente étude en ce qui a trait à la convergence des émotions de la peur et de la tristesse de par une augmentation de la moyenne respective pour chacune de ces émotions, et ce, lorsque comparé à l'indice originel. Il existe cependant une différence marquée entre les résultats de Bruder et al. (2012) et ceux de la présente étude au niveau de l'émotion de la joie. En effet, alors que l'étude de Bruder et al. (2012) présente une augmentation forte de la convergence de l'émotion de la joie, cette relation ne ressort pas de manière significative au sein de cette étude.

Pour sa part, la seconde hypothèse est validée. En effet, tel que présenté dans la discussion de l'hypothèse 1, le niveau de stress perçu par un individu exerce une influence sur la sensibilité à la contagion émotionnelle d'un individu. Cependant, cette corrélation n'est pas significative en ce qui a trait aux émotions de joie et d'amour qui présentent des corrélations non-significatives entre le stress et la contagion émotionnelle de ces émotions positives. En effet, les corrélations obtenues démontrent que la sensibilité à la contagion émotionnelle des émotions négatives est corrélée plus fortement au niveau de stress perçu par un individu que celle issue des émotions positives. Les émotions négatives étudiées dans le cadre de cette étude soient, la peur, la colère et la tristesse démontrent un lien corrélationnel plus prononcé envers le stress perçu que les émotions positives de la joie et de l'amour. Ainsi, le niveau de stress perçu par un individu exerce une influence sur la capacité de celui-ci à être contaminé émotionnellement par des émotions négatives et dans une moindre mesure, par l'émotion positive de l'amour.

Ces résultats obtenus pour l'hypothèse 2 rejoignent ainsi les résultats obtenus par l'étude de Bartel et Saavedra (2000) pour laquelle l'analyse des résultats des questionnaires d'auto-évaluation personnelle de l'humeur des participants affichait un niveau de projection de l'humeur personnelle sur l'humeur du groupe significatif, et ce, principalement pour les résultats les plus élevés qui ont été obtenus lors de l'expression de sentiments négatifs véhiculés ou non au sein du groupe. Dans un autre ordre d'idées, les résultats de cette étude s'opposent à ceux obtenus par Barsade (2002) qui ont relevé une amélioration du niveau d'humeur au sein des groupes influencés positivement supérieurs à la diminution engendrée au sein des groupes influencés négativement. Ainsi, contrairement à la présente étude, les résultats de Barsade (2002) démontrent tout en confirmant le caractère transmissible des émotions négatives, une contagion plus importante engendrée par les émotions de nature positives.

5.2 APPORT DE LA RECHERCHE

Cette étude menée auprès d'une population étudiante a permis un apport de connaissances à deux égards soit théorique et pratique. Au niveau théorique, cette étude a permis de faire ressortir une corrélation significative entre le stress perçu par un individu et la sensibilité à la contagion émotionnelle. Plus précisément, cette étude démontre une corrélation significative entre le stress perçu et la contagion d'émotions négatives et une corrélation non significative entre le stress perçu et la contagion d'émotions positives. Ainsi, l'apport de cette recherche au niveau théorique s'inscrit dans un esprit de continuité et de consolidation des théories existantes en contagion émotionnelle tout particulièrement pour les études de Hatfield et al. (1993), Bruder et al. (2012), Bakker et al. (2001) et Bartel et Saavedra (2000).

Au niveau pratique, les résultats obtenus soulignent l'importance de l'influence que peut exercer le stress perçu par un individu sur la sensibilité à la contagion émotionnelle des émotions négatives chez celui-ci. Celle-ci présente donc un intérêt préventif puisque'une forte sensibilité à la contagion émotionnelle est fortement corrélée à l'épuisement professionnel et à la transmission d'émotions de nature négatives Bakker et al. (2001). Il convient donc de s'intéresser à ce processus.

5.3 LIMITES DE LA RECHERCHE

Cette recherche possède certaines limites dont il est important de tenir compte. En effet, l'utilisation d'un questionnaire quantitatif dans le cadre de cette recherche possède certaines faiblesses dont il est nécessaire de faire mention. Ainsi, l'utilisation d'un questionnaire auto-administré, surtout lorsque celui-ci fait appel à la capacité d'introspection d'un participant, est susceptible de produire un biais dans les résultats. En effet, la véracité des réponses fournies par les participants est susceptible de varier grandement d'un individu à un autre en fonction de la capacité d'introspection de celui-ci.

De plus, la présente étude se concentre sur un horizon de temps limité en faisant appel aux souvenirs des participants en rapport aux sentiments vécus au cours du dernier mois seulement. De ce fait, certains biais sont susceptibles de se glisser dans les résultats. Par exemple, un évènement à forte charge émotionnelle survenu au niveau personnel ou professionnel au cours du dernier mois peut entraîner, en réaction, chez le participant, un résultat supérieur au niveau de l'échelle du stress perçu utilisé. Finalement, l'uniformité relative de la population cible caractérisée par une population étudiante possédant un faible taux en emploi a pu avoir une influence sur les résultats de par la différence entre le rythme de vie particulier des

étudiants et celui de la population en générale. Cette uniformité pourrait nuire à la capacité de généralisation des résultats de l'étude. De plus, le fait que la population à l'étude ne soit pas réellement sur le marché du travail demande d'être vigilant sur le plan de l'interprétation des résultats et le parallèle avec le milieu organisationnel.

5.4 PISTES DE RECHERCHE FUTURES

Les résultats obtenus permettent de faire ressortir certaines pistes de réflexion pouvant être intéressantes à considérer pour de futures recherches dans ce domaine. En effet, comme cette présente recherche dresse un portrait figé dans le temps du niveau de stress d'un individu, il serait intéressant, dans le cadre d'une prochaine recherche, d'effectuer une étude longitudinale de manière à obtenir un portrait plus représentatif du niveau de stress et de sensibilité à la contagion émotionnelle d'un individu. En effet, l'obtention d'un niveau de référence permettrait de diminuer grandement l'impact d'un événement à forte charge émotive en diluant son impact.

De plus, il serait intéressant de considérer l'utilisation d'une évaluation de type croisée et ainsi, permettre à un individu de non seulement procéder à l'auto-évaluation de son niveau de stress perçu et de sa sensibilité à la contagion émotionnelle au moyen de sa capacité d'introspection, mais aussi, à l'évaluation de ces variables chez un ou plusieurs de ses collègues de travail, et ce, afin d'obtenir un portrait plus représentatif. En effet, comme la contagion émotionnelle est un phénomène de transfert affectif au sein d'un groupe, il serait intéressant d'évaluer la perception des autres sur le niveau de stress et la sensibilité à la contagion émotionnelle d'un individu. Cette donnée pourrait permettre l'analyse d'une troisième variable soit, la capacité d'influence d'un individu au sein du groupe.

Finalement, une avenue intéressante, dans le cadre d'une future recherche, serait de considérer l'utilisation d'une population cible plus diversifiée. En effet, l'utilisation de dyades ou de groupes provenant de différents horizons professionnels permettrait une meilleure généralisation des conclusions qui en découleraient. Dans le même ordre d'idées, il serait intéressant d'analyser d'autres milieux de travail afin de déterminer s'il existe des corps de métiers davantage susceptibles d'être affectés par ce processus de transfert.

CONCLUSION GÉNÉRALE

Les individus présentant une sensibilité importante à la contagion émotionnelle sont plus à même de ressentir des émotions négatives telles que la peur, l'anxiété, l'inquiétude ainsi qu'une humeur dépressive et de développer un niveau plus élevé d'épuisement professionnel. (Bakker et al., 2001). Il apparaît donc juste de chercher à clarifier le lien entre le stress vécu au travail par un individu et le niveau de sensibilité de celui-ci à la contagion émotionnelle. Cette recherche cherche à répondre à la question de recherche à savoir si le stress perçu influence la sensibilité d'un individu à la contagion émotionnelle par la validation des deux hypothèses avancées soit, évaluer si le niveau de stress perçu a une relation significative sur la sensibilité à la contagion émotionnelle des participants et analyser si la sensibilité à la contagion émotionnelle des émotions négatives est corrélée plus fortement que celle issue des émotions positives en fonction du niveau de stress perçu.

La recherche utilise une méthode de recherche quantitative de nature corrélationnelle visant à évaluer le lien entre les deux variables à l'étude auprès d'une population de 197 étudiants universitaires francophones de l'Université du Québec à Rimouski. La variable du stress perçu a été mesurée à l'aide de deux échelles soit, l'échelle de mesure globale du stress perçu développée par Cohen et al. (1983) et la sous-dimension du stress de l'échelle de Lovibond et Lovibond (1995). La variable de la contagion émotionnelle a, pour sa part été mesurée à l'aide de l'échelle de contagion émotionnelle développée par Doherty (1997).

Les deux hypothèses présentées, dans le cadre de cette étude, ont été retenues. Pour l'hypothèse 1, les résultats font ressortir une corrélation significative entre le stress perçu et la sensibilité à la contagion émotionnelle. De plus, les résultats obtenus démontrent, pour l'hypothèse 2, un lien corrélationnel significatif et plus positif pour les émotions négatives que pour les émotions positives étudiées.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- AKTOUF, Omar, Olivier BOIRAL, Meran EBRAHIMI et Fatima-Zohra ER-RAFIA. 2012. *Le management : entre tradition et renouvellement*. Montréal: Gaëtan Morin/Chenelière Éducation. 584 p.
- ANDERSON, Peter A. et Laura K. GUERRERO. 1998. *The handbook of communication and emotion*. San Diego: Academic Press. 590 p.
- ASHBY, F. Gregory et Alice M. ISEN. 1999. « A neuropsychological theory of positive affect and its influence on cognition ». *Psychological review*. volume 106. numéro 3. pp. 529-550.
- BAKKER, Arnold B, Wilmar B SCHAUFELI, Herman J SIXMA et Willem BOSVELD. 2001. « Burnout contagion among general practitioners ». *Journal of Social and Clinical Psychology*. volume 20. numéro 1. pp. 82-98.
- BAKKER, Arnold B, Mina WESTMAN, IJ HETTY VAN EMMERIK, IJ HETTY VAN EMMERIK et Maria CW PEETERS. 2009. « Crossover specificity of team-level work-family conflict to individual-level work-family conflict ». *Journal of Managerial Psychology*. volume 24. numéro 3. pp. 254-268.
- BAKKER, Arnold B., Wilmar B. SCHAUFELI, Frank WALTER et Heike BRUCH. 2008. « The positive group affect spiral: a dynamic model of the emergence of positive affective similarity in work groups ». *Journal of Organizational Behavior*. volume 29. numéro 2. pp. 239-261.
- BARSADÉ, Sigal. G. 2002. « The ripple effect: Emotional contagion and its influence on group behavior ». *Administrative Science Quarterly*. volume 47. numéro 4. pp. 644-675.
- BARTEL, Caroline A. et Richard SAAVEDRA. 2000. « The Collective Construction of Work Group Moods ». *Administrative Science Quarterly*. volume 45. numéro 2. pp. 197-231.

- BAVELAS, Janet B, Alex BLACK, Charles R LEMERY et Jennifer MULLETT. 1986. « "I show how you feel": Motor mimicry as a communicative act ». *Journal of personality and social psychology*.volume 50.numéro 2. pp. 322-329.
- BERGER, Seymour M. et Suzanne W. HADLEY. 1975. « Some effects of a model's performance on an observer's electromyographic activity ». *The American journal of psychology*.volume 88.numéro 2. pp. 263-276.
- BRUDER, Martin, Dina DOSMUKHAMBETOVA, Josef NERB et Antonys R. MANSTEAD. 2012. « Emotional signals in nonverbal interaction: Dyadic facilitation and convergence in expressions, appraisals, and feelings ». *Cognition & Emotion*.volume 26.numéro 3. pp. 480-502.
- CACIOPPO, John T., Wendi L. GARDNER et Gary G. BERNTSON. 1997. « Beyond bipolar conceptualizations and measures: The case of attitudes and evaluative space ». *Personality and Social Psychology Review*.volume 1.numéro 1. pp. 3-25.
- CALDER, Andrew J., Andrew W. YOUNG, Duncan ROWLAND et David I. PERRETT. 1997. « Computer-enhanced emotion in facial expressions ». *Proceedings of the Royal Society of London B: Biological Sciences*.volume 264.numéro 1383. pp. 919-925.
- CHANG, Chu-Hsiang, Russell E. JOHNSON et Liu-Qin YANG. 2007. « Emotional strain and organizational citizenship behaviour: A meta analysis and review ». *Work & Stress*.volume 21.numéro 4. pp. 312-332.
- CHARTRAND, Tanya L. et John A. BARGH. 1999. « The chameleon effect: The perception-behavior link and social interaction ». *Journal of personality and social psychology*.volume 76.numéro 6. pp. 893-910.
- CHESHIN, Arik, Anat RAFAELI et Nathan BOS. 2011. « Anger and happiness in virtual teams: Emotional influences of text and behavior on others' affect in the absence of non-verbal cues ». *Organizational Behavior and Human Decision Processes*.volume 116.numéro 1. pp. 2-16.
- CIALDINI, Robert B. et Melanie R. TROST. 1998. Social influence: Social norms, conformity and compliance. *Influence: The Psychology of Persuasion*. : Collins. pp. 151-192.

- CNESST. 2016. Statistique sur les lésions attribuables au stress en milieu de travail 2011-2014. In: COMMISSION DES NORMES, D. L. É., DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL (ed.). Québec: Bibliothèque nationale du Québec.
- COHEN, Sheldon, Tom KAMARCK et Robin MERMELSTEIN. 1983. « A Global Measure of Perceived Stress ». *Journal of Health and Social Behavior*.volume 24.numéro 4. pp. 385-396.
- COHEN, Sheldon et Thomas A WILLS. 1985. « Stress, social support, and the buffering hypothesis ». *Psychological bulletin*.volume 98.numéro 2. pp. 310.
- CRÊTE, Jean. 2003. *L'éthique en recherche sociale*. Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec. 619 p.
- DE GELDER, Beatrice. 2006. « Towards the neurobiology of emotional body language ». *Nature Reviews Neuroscience*.volume 7.numéro 3. pp. 242-249.
- DOHERTY, R. 1997. « The Emotional Contagion Scale: A Measure of Individual Differences ». *Journal of Nonverbal Behavior*.volume 21.numéro 2. pp. 131-154.
- DUCLOS, Sandra E., James D. LAIRD, Eric SCHNEIDER, Melissa SEXTER, Lisa STERN et Oliver VAN LIGHTEN. 1989. « Emotion-specific effects of facial expressions and postures on emotional experience ». *Journal of Personality and Social Psychology*.volume 57.numéro 1. pp. 100.
- EKMAN, Paul. 2009. *Je sais que vous mentez*. Paris: édition J'ai lu. 157 p.
- EKMAN, Paul, Robert W LEVENSON et Wallace V FRIESEN. 1983. « Autonomic nervous system activity distinguishes among emotions ». *Science*.volume 221.numéro 4616. pp. 1208-1210.
- ELFENBEIN, Hillary Anger. 2014. « The many faces of emotional contagion An affective process theory of affective linkage ». *Organizational Psychology Review*.volume 4.numéro 4. pp. 326-362.

- ESTEVEES, Francisco, Cristina PARRA, Ulf DIMBERG et Arne ÖHMAN. 1994. « Nonconscious associative learning: Pavlovian conditioning of skin conductance responses to masked fear-relevant facial stimuli ». *Psychophysiology*.volume 31.numéro 4. pp. 375-385.
- FISCHER, Agneta H et Antony SR MANSTEAD. 2008. *Social functions of emotion*. New York: The Guilford Press. 847 p.
- FRADIN, Jacques 2008. *L'intelligence du stress*. : édition Eyrolles. pp. 5-53.
- GEORGE, Jennifer M et Kenneth BETTENHAUSEN. 1990. « Understanding prosocial behavior, sales performance, and turnover: A group-level analysis in a service context ». *Journal of applied psychology*.volume 75.numéro 6. pp. 698-709.
- GLOBISCH, Jutta, Alfons O HAMM, Francisco ESTEVES et Arne ÖHMAN. 1999. « Fear appears fast: Temporal course of startle reflex potentiation in animal fearful subjects ». *Psychophysiology*.volume 36.numéro 1. pp. 66-75.
- GOLEMAN, Daniel 1998. *L'intelligence émotionnelle*. : édition J'ai lu. 924 p.
- GUMP, Brooks B. et James A. KULIK. 1997. « Stress, affiliation, and emotional contagion ». *Journal of personality and social psychology*.volume 72.numéro 2. pp. 305-319.
- HACKMAN, J. Richard et Marvin D. DUNETTE. 1992. *Handbook of industrial and organisational psychology*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press. 1095 p.
- HATFIELD, Elaine, John T. CACIOPPO et Richard L. RAPSON. 1965. « Primitive emotional contagion ». *Review of Personality and Social Psychology*.volume 14.numéro 1. pp. 96-104.
- HATFIELD, Elaine, John T. CACIOPPO et Richard L. RAPSON. 1993. « Emotional Contagion ». *Current Directions in Psychological Science*.volume 2.numéro 3. pp. 96-99.

- HENNIG-THURAU, Thorsten, Michael PAUL, Markus GROTH et Dwayne D. GREMIER. 2006. « Are all smiles created equal? How emotional contagion and emotional labor affect service relationships ». *Journal of Marketing*.volume 70.numéro 3. pp. 58-73.
- HESS, Ursula et Agneta FISCHER. 2013. « Emotional mimicry as social regulation ». *Personality and Social Psychology Review*.volume 17.numéro 2. pp. 142-157.
- HOCHSCHILD, Arlie Russell. 2003. *The Managed Heart : Commercialization of Human Feeling*. : University of California Press. 339 p.
- HOLMES, Thomas et Richard RAHE. 1967. « Social readjustment rating scale ». *journal of psychosomatic research*.volume 11.numéro 2. pp. 213.
- HOOREBEKE, Delphine Van. 2009. « Contagion émotionnelle facteur modérateur de créativité et de performance de groupe au travail? ». *IDEAS Working Paper Series from RePEc*.volume 38.numéro 1. pp. 240-256.
- HOWE, George W, Mindy Lockshin LEVY et Robert D CAPLAN. 2004. « Job loss and depressive symptoms in couples: common stressors, stress transmission, or relationship disruption? ». *Journal of Family Psychology*.volume 18.numéro 4. pp. 639.
- IACOBONI, Marco. 2005. « Neural mechanisms of imitation ». *Current opinion in neurobiology*.volume 15.numéro 6. pp. 632-637.
- JAMES, Lawrence R., Robert G. DEMAREE et Gerrit WOLF. 1993. « An assessment of within-group interrater agreement ». *Journal of applied psychology*.volume 78.numéro 2. pp. 306.
- JANIS, Irving Lester. 1982. *Groupthink: Psychological studies of policy decisions and fiascoes*. Boston: Houghton Mifflin 654 p.
- KANTER, Rosabeth Moss. 1977. *Work and family in the United States: A critical review and agenda for research and policy*. : Russell Sage Foundation. pp. 77-113.

- KELLY, Janice R. et Sigal G. BARSADÉ. 2001. « Mood and emotions in small groups and work teams ». *Organizational behavior and human decision processes*. volume 86. numéro 1. pp. 99-130.
- KOZLOWSKI, Steve WJ. et Katherine J. KLEIN. 2000. A multilevel approach to theory and research in organizations: Contextual, temporal, and emergent processes. *Multilevel theory, research, and methods in organizations: Foundations, extensions, and new directions*. San Francisco: Kozlowski, Steve W.J. edition. pp. 3-90.
- LAZARUS, R. S. 1993. « From Psychological Stress to the Emotions: A History of Changing Outlooks ». *Annual review of psychology*. volume 44. numéro 1. pp. 1-22.
- LE BON, Gustave. 1896. *The crowd: A study of the popular mind*. London: Transaction publisher. 232 p.
- LEMYRE, Louise , Réjean TESSIER et Lise FILLION. 1990. « Mesure du stress psychologique (M.S.P) ». *Canadian Journal of Behavioural Science*. volume 20. numéro 3. pp. 10-15.
- LÉPINEUX, François. 2005. « Stakeholder theory, society and social cohesion ». *Corporate Governance*. volume 5. numéro 2. pp. 99-110.
- LEPORE, Stephen J. 1997. Social—Environmental Influences on the Chronic Stress Process. *Coping with chronic stress*. New York: Springer. pp. 133-160.
- LIPPEL, Katherine. 2000. « Histoire de la santé et sécurité au Québec : Revenir sur le passé pour mieux comprendre l'avenir ». *Convergence*. volume 16. numéro 1. pp. 2-18.
- LOVIBOND, P. F. et S. H. LOVIBOND. 1995. « The structure of negative emotional states: Comparison of the Depression Anxiety Stress Scales (DASS) with the Beck Depression and Anxiety Inventories ». *Behaviour Research and Therapy*. volume 33. numéro 3. pp. 335-343.
- MACKIE, Diane M, Angela T MAITNER et Eliot R SMITH. 2009. *Intergroup emotions theory*. New York: Psychology press. 532 p.

- MASLACH, Christina, Susan E. JACKSON et Michael P. LEITER. 1986. *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto: Consulting psychologists press. 217 p.
- MORRIS, John S., Karl J. FRISTON, C. BÜCHEL, Christopher D. FRITH, Andrew W. YOUNG, Andrew J. CALDER et Raymond J. DOLAN. 1998. « A neuromodulatory role for the human amygdala in processing emotional facial expressions ». *Brain*.volume 121.numéro 1. pp. 47-57.
- NELSON, Donna Webster, Cynthia TF KLEIN et Jennifer E IRVIN. 2003. « Motivational antecedents of empathy: Inhibiting effects of fatigue ». *Basic and Applied Social Psychology*.volume 25.numéro 1. pp. 37-50.
- PUGH, S Douglas. 2001. « Service with a smile: Emotional contagion in the service encounter ». *Academy of Management Journal*.volume 44.numéro 5. pp. 1018-1027.
- RAFAELI, Anat et Robert I SUTTON. 1990. « Busy stores and demanding customers: How do they affect the display of positive emotion? ». *Academy of Management Journal*.volume 33.numéro 3. pp. 623-637.
- S. GREENBERG, Jerrold. 2010. *Comprehensive Stress management*. New York: McGraw-Hill Education. 433 p.
- SALANCIK, Gerald R. et Jeffrey PFEFFER. 1978. « A social information processing approach to job attitudes and task design ». *Administrative science quarterly*.volume 23.numéro 2. pp. 224-253.
- SANDELANDS, Lloyd et Lynda St CLAIR. 1993. « Toward an empirical concept of group ». *Journal for the theory of social behaviour*.volume 23.numéro 4. pp. 423-458.
- SARAFINO, Edward P. et Timothy W. SMITH. 2014. *Health psychology: Biopsychosocial interactions*. New Jersey: John Wiley & Sons. 560 p.
- SCHACHTER, Stanley. 1959. *The Psychology of Affiliation: An Experimental Studies of the Sources of Gregariousness*. Stanford: Stanford University Press. 141 p.

- SCHUPP, Harald T., Junghöfer MARKUS, Almut I. WEIKE et Alfons O. HAMM. 2003. « Emotional facilitation of sensory processing in the visual cortex ». *Psychological science*.volume 14.numéro 1. pp. 7-13.
- SELYE, Hans. 1973. « The Evolution of the Stress Concept: The originator of the concept traces its development from the discovery in 1936 of the alarm reaction to modern therapeutic applications of syntoxic and catatoxic hormones ». *American scientist*.volume 61.numéro 6. pp. 692-699.
- SERGERIE, Karine, Caroline CHOCHOL et Jorge L. ARMONY. 2008. « The role of the amygdala in emotional processing: a quantitative meta-analysis of functional neuroimaging studies ». *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*.volume 32.numéro 4. pp. 811-830.
- STIFF, James B, James Price DILLARD, Lilnabeth SOMERA, Hyun KIM et Carra SLEIGHT. 1988. « Empathy, communication, and prosocial behavior ». *Communications Monographs*.volume 55.numéro 2. pp. 198-213.
- TAMINETTO, Marco et Beatrice DE GELDER. 2010. « Neural bases of the non-conscious perception of emotional signals ». *Nature Reviews Neuroscience*.volume 11.numéro 10. pp. 697-709.
- VERBEKE, Willem. 1997. « Individual differences in emotional contagion of salespersons: Its effect on performance and burnout ». *Psychology & Marketing*.volume 14.numéro 6. pp. 617-636.
- VUILLEUMIER, Patrik, JL ARMONY, Karen CLARKE, Masud HUSAIN, Julia DRIVER et Raymond J DOLAN. 2002. « Neural response to emotional faces with and without awareness: event-related fMRI in a parietal patient with visual extinction and spatial neglect ». *Neuropsychologia*.volume 40.numéro 12. pp. 2156-2166.
- WANG, Mo, Michele GELFAND, Paul HANGES, Cheri OSTROFF, Hui LIAO et Yujie ZHAN. 2011. *Influences of customer mistreatment on employees' emotional well-being: The moderating roles of on-line and off-line emotion regulation strategies*. Baltimore: University of maryland. 126 p.

- WESTMAN, Mina, Arnold B BAKKER, Ilan ROZINER et Sabine SONNENTAG. 2011. « Crossover of job demands and emotional exhaustion within teams: A longitudinal multilevel study ». *Anxiety, Stress & Coping*. volume 24. numéro 5. pp. 561-577.
- WESTMAN, Mina et Dalia ETZION. 1995. « Crossover of stress, strain and resources from one spouse to another ». *Journal of Organizational Behavior*. volume 16. numéro 2. pp. 169-181.
- WESTMAN, Mina et Dalia ETZION. 1999. « The crossover of strain from school principals to teachers and vice versa ». *Journal of Occupational Health Psychology*. volume 4. numéro 3. pp. 269.
- WESTMAN, Mina, Amiram D VINOKUR, V Lee HAMILTON et Ilan ROZINER. 2004. « Crossover of marital dissatisfaction during military downsizing among Russian army officers and their spouses ». *Journal of Applied Psychology*. volume 89. numéro 5. pp. 769.
- WHALEN, Paul J., Jerome KAGAN, Robert G. COOK, F Caroline DAVIS, Hackjin KIM, Sara POLIS, Donald G. MCLAREN, Leah H. SOMERVILLE, Ashly A. MCLEAN et Jeffrey S. MAXWELL. 2004. « Human amygdala responsivity to masked fearful eye whites ». *Science*. volume 306. numéro 5704. pp. 2061-2061.

ANNEXE
QUESTIONNAIRE

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT DES PARTICIPANTS
--

ÉMOTIONS ET STRESS DANS VOTRE MILIEU DE TRAVAIL / ÉTUDE

J'ai pris connaissance du projet de recherche décrit dans la lettre d'information aux participants;

J'ai été informé (e), oralement et par écrit, des objectifs du projet, de ses méthodes de cueillette de données et des modalités de ma participation au projet;

J'ai également été informé (e) :

- a) de la façon dont laquelle les chercheurs assureront la confidentialité des données;
- b) de mon droit de communiquer, si j'ai des questions sur le projet, avec la responsable du projet (Alexandre Raymond, 418-750-7655);
- c) de mon droit de ne pas répondre à certaines questions;
- d) de mon droit de me retirer à tout moment de l'expérience sans devoir justifier ma décision;

J'ai l'assurance que les propos recueillis seront traités de façon confidentielle et anonyme.

Je déclare avoir pris connaissance des informations ci-dessus, avoir obtenu les réponses à mes questions sur ma participation à la recherche.

Après réflexion et un délai raisonnable, je consens librement à prendre part à cette recherche.

Nom : _____ Date : _____

Signé à : _____

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX¹

VEUILLEZ COMPLÉTER LES ÉLÉMENTS SUIVANTS AFIN QUE NOUS
PUSSIONS VOUS CONNAÎTRE

Sexe : F ____ M ____

Année de naissance : _____

Programme d'études : _____

Nombre de crédit(s) cumulé(s) dans le cadre de ce programme : _____

Statut d'étudiant : Temps plein _____ Temps partiel _____

Occupe actuellement un poste de gestion : Oui _____ Non _____

Si oui de quel niveau : _____ Équipe de combien d'employés : _____

Ce questionnaire comprend plusieurs énoncés et prend environ 10 minutes à remplir.

Le questionnaire n'est pas un test de performance ni d'intelligence. Il nécessite de votre part une simple évaluation de ce que vous pensez et ce que vous ressentez.

Vous n'êtes pas obligé de répondre à ce questionnaire. Par ailleurs, si vous désirez y répondre, veuillez prendre note que vous pourrez cesser de remplir le questionnaire à n'importe quel moment, et ce, sans aucun préjudice.

Cette recherche est approuvée par le comité d'éthique de la recherche de l'Université du Québec à Rimouski (UQAR). Enfin, soyez assuré que les données recueillies seront strictement confidentielles.

¹ Dans le présent questionnaire, le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Niveau de stress au travail

Partie 1

1. Comment percevez-vous le niveau de stress au sein de votre milieu de travail actuel?

- ☐ Élevé
☐ Modéré
☐ Faible

Partie 2

Indiquez, au cours du dernier mois, sur une échelle allant de 1 = «jamais» à 5 = «souvent» la fréquence à laquelle vous avez vécu chacune des situations décrites ci-dessous.

Jamais 1	Presque jamais 2	Parfois 3	Assez souvent 4	Souvent 5
-------------	---------------------	--------------	--------------------	--------------

Au cours du dernier mois...

1. à quelle fréquence avez-vous été dérangé par un évènement inattendu? 1 2 3 4 5

2. à quelle fréquence avez-vous senti que vous étiez incapable de contrôler les choses importantes de votre vie? 1 2 3 4 5

3. à quelle fréquence avez-vous ressenti de la nervosité et du stress? 1 2 3 4 5

4. à quelle fréquence avez-vous affronté avec succès les petits problèmes et ennuis de la vie quotidienne? 1 2 3 4 5

5. à quelle fréquence avez-vous senti que vous faisiez face efficacement aux changements importants qui survenaient dans votre vie? 1 2 3 4 5

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 6. à quelle fréquence vous êtes-vous senti confiant dans vos capacités à prendre en main vos problèmes personnels? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. à quelle fréquence avez-vous senti que les choses allaient comme vous le vouliez? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. à quelle fréquence avez-vous pensé que vous ne pouviez pas assumer toutes les choses que vous deviez faire? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. à quelle fréquence avez-vous été capable de contenir votre énervement /contrariété? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. à quelle fréquence avez-vous senti que vous étiez en contrôle de la situation? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. à quelle fréquence vous êtes-vous senti irrité parce que les évènements échappaient à votre contrôle? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. à quelle fréquence vous êtes-vous surpris à penser à des choses que vous deviez accomplir? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. à quelle fréquence avez-vous été capable de contrôler la manière dont vous disposiez de votre temps? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. à quelle fréquence avez-vous trouvé que les difficultés s'accumulaient à un point tel que vous ne pouviez les contrôler? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Partie 3

Pour chacun des énoncés suivants, cochez le chiffre qui représente le mieux votre situation allant de 1 = «Ne s'applique pas du tout à moi» à 4 = «S'applique fortement à moi».

Ne s'applique pas du tout à moi 1	S'applique parfois à moi 2	S'applique la plupart du temps à moi 3	S'applique fortement à moi 4
--------------------------------------	-------------------------------	---	---------------------------------

1. Au cours du mois dernier, j'ai éprouvé de la difficulté à décompresser. 1 2 3 4

2. Au cours du mois dernier, j'ai eu de la difficulté à me calmer après que quelque chose m'ait mis en colère. 1 2 3 4

3. Au cours du mois dernier, j'ai eu de la difficulté à me détendre. 1 2 3 4

4. Au cours du mois dernier, j'ai eu l'impression d'être souvent en état de fièvre. 1 2 3 4

5. Au cours du mois dernier, j'ai vécu de la nervosité. 1 2 3 4

6. Au cours du mois dernier, je me suis mis facilement en colère. 1 2 3 4

7. Au cours du mois dernier, je me suis mis en colère pour des choses banales. 1 2 3 4

8. Au cours du mois dernier, j'ai agi de manière agitée. 1 2 3 4

9. Au cours du mois dernier, j'ai eu tendance à réagir trop fortement à certaines situations. 1 2 3 4

10. Au cours du mois dernier, j'ai été très irritable.	1	2	3	4
11. Au cours du mois dernier, je me suis senti plutôt susceptible.	1	2	3	4
12. Au cours du dernier mois, j'ai été intolérant vis-à-vis tout ce qui m'empêchait d'aller de l'avant dans ce que je faisais.	1	2	3	4
13. Au cours du dernier mois, je me suis trouvé particulièrement impatient lorsque j'ai été retardé d'une quelconque manière.	1	2	3	4
14. Au cours du dernier mois, J'ai trouvé difficile de tolérer les interruptions lorsque j'étais en train de faire quelque chose.	1	2	3	4

Sensibilité à la contagion émotionnelle

Partie 1

Indiquez votre niveau d'accord allant de 1 = «Jamais vrai pour moi» à 5 = «Toujours vrai pour moi» pour chacun des énoncés suivants.

Jamais vrai pour Moi 1	Rarement vrai pour moi 2	Généralement vrai pour moi 3	Souvent vrai pour moi 4	Toujours vrai pour moi 5
------------------------------	--------------------------------	------------------------------------	-------------------------------	--------------------------------

1. Lorsque je discute avec une personne et que celle-ci se met à pleurer, j'ai les larmes aux yeux. 1 2 3 4 5
2. Être avec une personne heureuse lorsque je suis déprimé me permet de me remettre sur pied. 1 2 3 4 5
3. Lorsqu'une personne me sourit chaleureusement, je me sens bien et je souris en retour. 1 2 3 4 5
4. J'éprouve de la tristesse quand les gens parlent de la mort de leurs proches. 1 2 3 4 5
5. Je serre la mâchoire et mes épaules se contractent lorsque je vois des visages de personnes en colère aux nouvelles. 1 2 3 4 5
6. Lorsque je regarde dans les yeux de la personne que j'aime, mon esprit est rempli de pensées romantiques. 1 2 3 4 5
7. Je deviens irritable lorsque je me trouve en compagnie de personnes en colère. 1 2 3 4 5

8. Voir, aux nouvelles, des visages de victimes apeurées me pousse à imaginer ce qu'ils doivent ressentir.	1	2	3	4	5
9. Je fonds lorsque la personne que j'aime me tient près d'elle.	1	2	3	4	5
10. Je deviens tendu lorsque j'entends des personnes en colère se quereller.	1	2	3	4	5
11. Être entouré de personnes heureuses remplies mon esprit de pensées joyeuses.	1	2	3	4	5
12. Je sens mon corps répondre lorsque la personne que j'aime entre en contact avec moi.	1	2	3	4	5
13. Je deviens tendu lorsque je suis en contact avec des personnes stressées.	1	2	3	4	5
14. Il m'arrive de pleurer devant des films tristes.	1	2	3	4	5
15. Entendre le cri perçant d'un enfant terrifié dans la salle d'attente d'un dentiste me rend nerveux.	1	2	3	4	5

Partie 2

Indiquez votre niveau d'accord allant de 1 = «Fortement en désaccord» à 4 = «Fortement en accord» pour chacun des énoncés suivants.

Fortement en désaccord 1	En désaccord 2	En accord 3	Fortement en accord 4
-----------------------------	-------------------	----------------	--------------------------

- | | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1. Je considère que, la plupart du temps, je peux rester calme malgré l'excitation ambiante. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. J'ai de la difficulté à restreindre mes émotions lorsque je dois annoncer une mauvaise nouvelle à quelqu'un. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. Je parviens à rester calme même lorsque ceux autour de moi sont inquiets | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. Je ne peux pas me sentir bien lorsque les personnes qui m'entourent sont dépressives. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. Je ne me mets pas en colère simplement parce que l'un de mes amis agit avec colère. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6. Je deviens nerveux lorsque les personnes qui m'entourent sont nerveuses. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7. Les personnes qui m'entourent ont une influence significative sur mes humeurs. | 1 | 2 | 3 | 4 |

Humeur

Vous trouverez des mots qui expriment différentes émotions. Lisez bien chacun de ces mots et écrivez la réponse appropriée dans l'espace réservé. Indiquez dans quelle mesure vous vous êtes senti(e) de cette façon au cours de la dernière semaine.

1 Très peu	2 Un peu	3 Modérément	4 Passablement beaucoup	5 Extrêmement	<u> </u> Pas du tout
1. Intéressé(e)	1	2	3	4	5
2. Angoissé(e)/ Stressé(e)	1	2	3	4	5
3. Excité(e) / stimulé(e)	1	2	3	4	5
4. Bouleversé(e) / Troublé(e)	1	2	3	4	5
5. Solide/ Fort(e)	1	2	3	4	5
6. Coupable	1	2	3	4	5
7. Affolé(e) / Terrorisé(e)	1	2	3	4	5
8. Hostile	1	2	3	4	5
9. Enthousiaste / passionné(e)	1	2	3	4	5
10. Fier / Fièr	1	2	3	4	5
11. Irritable	1	2	3	4	5
12. Vigilant(e)	1	2	3	4	5
13. Honteux (se)	1	2	3	4	5

14. Inspiré(e) / Emballé(e)

1 2 3 4 5

